Bijlage 1 – Programma van Eisen

Europese aanbesteding 'Groenvoorziening en gladheidsbestrijding'

VERSIE NA NVI-1

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
1 Eisen aan de Opdracht 3
1.1 Algemene Eisen 3
1.2 Eisen inzake duurzaamheid en Social Return 3
1.3 Eisen inzake de dienstverlening 4
1.3.1 Algemeen 4
1.3.2 Eisen aan gladheidsbestrijding 5
1.3.3 Eisen aan groenvoorziening binnen, kunstbeplanting & thema decoratie 7
1.3.4 Eisen aan groenvoorziening buiten 8
2. Eisen inzake help-/servicedesk 11
3. Eisen inzake managementinformatie 12
4. Eisen inzake communicatie & escalatie 13
5. Eisen aan Personeel 15
6. Financieel 17
6.1 Eisen financieel 17
6.2 Eisen facturatie 17
7. Eisen inzake IT 19
8. Eisen inzake privacy 19
9. Eisen inzake informatiebeveiliging 19
10. Eisen inzake implementatie & exit 20
10.1 Implementatie 20
10.2 Exit 22

1 Eisen aan de Opdracht

1.1 Algemene Eisen

Eis 1	Inschrijver verklaard naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. Inschrijver verklaard in het bijzonder dat: a) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.
Eis 2	De Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst actief samen met de Opdrachtgever volgens de uitgangspunten van de CATS CM-methodiek en verleent medewerking aan de daarbij behorende contractmanagement-, overleg- en rapportageprocessen gericht op sturing, beheersing en continue verbetering van de dienstverlening.
Eis 3	De Opdrachtnemer beschikt over passende maatregelen en scenario's om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen bij verstoringen in personele bezetting, leveringen, storingen of calamiteiten.
Eis 4	Door Opdrachtgever verstrekte toegangsmiddelen, passen, sleutels, codes, apparatuur en overige bedrijfsmiddelen blijven eigendom van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer draagt zorg voor zorgvuldig beheer en gebruik hiervan en meldt verlies, diefstal, beschadiging of misbruik direct aan Opdrachtgever. Bij beëindiging van de overeenkomst of bij uitdiensttreding van medewerkers van Opdrachtnemer worden verstrekte middelen onverwijld aan Opdrachtgever geretourneerd.
Eis 5	Kosten voor parkeren, vervoer, voorrijkosten en overige reisbewegingen van Opdrachtnemer en het door Opdrachtnemer ingezette personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

1.2 Eisen inzake duurzaamheid en Social Return

Bij het opstellen van deze aanbesteding heeft CBR gebruikgemaakt van de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid MVI-criteriatool - MVI-criteriatool. Op basis hiervan zijn de in deze aanbestedingsstukken opgenomen MVI-eisen geselecteerd. Voor onderhavige opdracht stelt het CBR de volgende eisen verplicht aan Opdrachtnemer.

Eis 6	De Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit met aandacht voor het beperken van de milieubelasting en het gebruik van grondstoffen en materialen. Bij de keuze van materialen, producten, middelen en werkwijzen wordt rekening gehouden met levensduur, herbruikbaarheid, recyclebaarheid en milieubelasting.

Eis 7	De Opdrachtnemer beperkt het gebruik van chemische gewasbeschermingsmiddelen en biociden en past deze uitsluitend toe indien dit noodzakelijk en wettelijk toegestaan is en geen passend alternatief beschikbaar is.
Eis 8	Bij de levering van nieuwe beplanting maakt de Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik van duurzaam geproduceerd plantmateriaal en kiest de Opdrachtnemer voor soorten die passend zijn bij de standplaats, onderhoudsbehoefte en lokale omstandigheden.
Eis 9	De Opdrachtnemer beperkt vervoersbewegingen en de inzet van materieel door werkzaamheden en routes zo efficiënt mogelijk te plannen en waar mogelijk werkzaamheden te combineren.
Eis 10	De Opdrachtnemer zet bij de uitvoering waar mogelijk emissiearm of emissieloos materieel en vervoer in en vergroot gedurende de contractperiode het aandeel hiervan.
Eis 11	Bij vervanging van beplanting, plantenbakken, kunstbeplanting, decoratie en overige materialen geeft de Opdrachtnemer waar mogelijk prioriteit aan hergebruik. Materialen die niet kunnen worden hergebruikt, worden zoveel mogelijk gescheiden aangeboden voor recycling of andere hoogwaardige verwerking.
Eis 12	Vrijkomend groenafval wordt gescheiden ingezameld en op een zo hoogwaardig mogelijke wijze verwerkt, waarbij hergebruik en verwerking tot nieuwe grondstoffen de voorkeur hebben boven verbranding.
Eis 13	De Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever gedurende de contractperiode proactief over mogelijkheden om de dienstverlening verder te verduurzamen. Voorstellen worden voorzien van een toelichting op de verwachte duurzaamheidswinst, de gevolgen voor de dienstverlening en, indien van toepassing, de financiële consequenties.
Eis 14	Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt minimaal 5% Social Return gerealiseerd over de loonsom van de opdracht. Binnen drie maanden na ingangsdatum van de overeenkomst wordt een plan van aanpak aangeleverd waarin wordt beschreven op welke wijze invulling wordt gegeven aan deze verplichting. De invulling van Social Return mag niet leiden tot verdringing van regulier personeel.
Eis 15	De Opdrachtnemer dient jaarlijks te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten: • Totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); • Periode van inzet SR medewerkers; • Indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • Wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • Over deze periode gehaalde waarde

1.3 Eisen inzake de dienstverlening

1.3.1 Algemeen

Eis 16	De Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele contractperiode een actuele digitale productcatalogus beschikbaar voor levende en kunstmatige binnenbeplanting, plantenbakken/-potten en seizoensdecoratie. De catalogus bevat ten minste een afbeelding, productomschrijving, afmetingen, materiaal en de geldende prijs. Indien een product niet langer leverbaar is, biedt Opdrachtnemer een gelijkwaardig alternatief aan met een vergelijkbare kwaliteit, uitstraling, functionaliteit en prijsklasse. De prijzen mogen uitsluitend worden aangepast overeenkomstig de in de Overeenkomst opgenomen indexeringsafspraken.
Eis 17	De Opdrachtgever voert minimaal jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder gebruikers van de dienstverlening en bespreekt de resultaten met Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer komt met verbetermaatregelen.
Eis 18	Opdrachtgever heeft het recht controles en audits uit te voeren op de naleving van de Overeenkomst, waaronder de kwaliteit van de dienstverlening, veiligheid, duurzaamheid, registraties, rapportages en processen. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking. Indien uit een controle of audit blijkt dat niet wordt voldaan aan de overeengekomen eisen en een hercontrole noodzakelijk is, komen de kosten van deze hercontrole voor rekening van Opdrachtnemer.

Eis 19	Indien prestaties, KPI's, SLA's of auditresultaten onvoldoende zijn, stelt de Opdrachtnemer binnen een door Opdrachtgever gestelde termijn een verbeterplan op inclusief oorzaakanalyse, maatregelen, planning en verantwoordelijke personen.
Eis 20	Alle kosten die verband houden met de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening en de nakoming van de contractuele verplichtingen, waaronder kosten voor eventuele herstelmaatregelen, worden geacht te zijn inbegrepen in de overeengekomen vergoeding. Deze kosten kunnen niet afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Kosten voor aanvullende optimalisaties die buiten de overeengekomen dienstverlening vallen, mogen uitsluitend na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
Eis 21	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitgevoerde werkzaamheden, leveringen en dienstverlening digitaal en aantoonbaar worden vastgelegd ten behoeve van verificatie, prestatieverklaring, factuurverwerking en accordering door Opdrachtgever. De Opdrachtnemer conformeert zich hierbij aan de door Opdrachtgever gehanteerde systemen, processen en werkwijzen voor prestatievastlegging, orderafhandeling en factuurverwerking en levert hiervoor tijdig de benodigde informatie en ondersteuning aan.
Eis 22	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de reactie-, oplos- en gereed meldingstijden zoals opgenomen in bijlage 14- SLA.

1.3.2 Eisen aan gladheidsbestrijding

De Opdrachtnemer monitort gedurende het gladheidsseizoen actief de weersomstandigheden en bepaalt wanneer inzet noodzakelijk is. De Servicedesk fungeert als centraal meld- en communicatiepunt binnen het CBR en de Facilitair Coördinatoren verzorgen de operationele afstemming rondom de locaties. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige uitvoering en registratie van de gladheidsbestrijding. Bij bijzondere of extreme weersomstandigheden vindt aanvullende afstemming plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de benodigde inzet en de bereikbaarheid en openstelling van locaties.

Eis 23	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de volledige uitvoering van de gladheidsbestrijding op de in tabblad 6, Locatiekenmerken in Bijlage 12 Prijzenblad aangewezen terreinen en verhardingen. De dienstverlening wordt zodanig uitgevoerd dat deze terreinen tijdens de openstelling van de betreffende locatie veilig toegankelijk en bruikbaar zijn voor medewerkers, bezoekers, kandidaten en leveranciers.
Eis 24	De Opdrachtnemer voert gladheidsbestrijding uit op de in tabblad 6, Locatiekenmerken in Bijlage 12 Prijzenblad aangewezen terreinen en verhardingen. Bij sneeuw- en/of ijsvorming zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat deze wordt verwijderd wanneer strooien alleen onvoldoende is om de terreinen en verhardingen veilig toegankelijk en bruikbaar te maken.
Eis 25	Opdrachtnemer voert de gladheidsbestrijding uit per ronde. Met een ronde wordt bedoeld het eenmaal volledig uitvoeren van gladheidsbestrijding op één betreffende locatie.
Eis 26	De Opdrachtnemer zorgt gedurende het gehele gladheidsseizoen voor voldoende personele capaciteit, voertuigen, machines, materieel, strooi- en dooimiddelen en overige hulpmiddelen om de dienstverlening tijdig en volledig uit te voeren. Bij uitval van personeel, voertuigen of materieel zorgt de Opdrachtnemer voor passende vervanging, zodat dit geen gevolgen heeft voor de uitvoering van de gladheidsbestrijding.
Eis 27	De Opdrachtnemer legt vóór aanvang van ieder gladheidsseizoen, uiterlijk de eerste week van september, een actueel gladheidsbestrijdingsplan voor de dienstverlening ter goedkeuring aan Opdrachtgever. In dit plan beschrijft de Opdrachtnemer de werkwijze voor de inzet, weersmonitoring, sneeuw- en ijsbestrijding, prioritering, communicatie, registratie, bereikbaarheid en continuïteit. Het plan wordt afgestemd op de informatie uit tabblad 6, Locatiekenmerken in Bijlage 12 Prijzenblad en de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde plattegronden.
Eis 28	De Opdrachtnemer monitort gedurende het gladheidsseizoen actief de weers- en gladheidsverwachtingen met behulp van het weers- en gladheidsinformatiesysteem

	MeteoConsult of een gelijkwaardig systeem. De locaties van Opdrachtgever worden gekoppeld aan de voor de betreffende locaties geldende regio's binnen het systeem. Opdrachtnemer bepaalt op basis van de beschikbare weers- en gladheidsinformatie, de lokale omstandigheden, de locatiekenmerken en zijn vakdeskundigheid wanneer inzet van gladheidsbestrijding noodzakelijk is. Opdrachtgever dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst kosteloos toegang te krijgen tot hetzelfde weers- en gladheidsinformatiesysteem, waarbij Opdrachtgever minimaal de weers- en gladheidsverwachtingen en de locatiegebonden informatie kan raadplegen.
Eis 29	De Opdrachtnemer voert noodzakelijke gladheidsbestrijding tijdig uit, zodat gladheid wordt voorkomen en de aangewezen terreinen bij aanvang van de openstelling, zoals benoemd in tabblad 6, Locatiekenmerken in Bijlage 12 Prijzenblad, van de betreffende locatie veilig toegankelijk zijn.
Eis 30	Indien gladheid is ontstaan of eerdere behandeling onvoldoende effect heeft, voert de Opdrachtnemer zelfstandig de noodzakelijke curatieve gladheidsbestrijding uit. Indien sneeuw of ijs niet uitsluitend door toepassing van strooi- of dooimiddelen kan worden bestreden, verwijdert de Opdrachtnemer deze voor zover noodzakelijk om de aangewezen terreinen veilig toegankelijk en bruikbaar te maken.
Eis 31	Bij KNMI-code geel en KNMI-code oranje gaat de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de gladheidsbestrijding uit van reguliere openstelling van de betreffende locatie, tenzij Opdrachtgever anders communiceert. Opdrachtgever en Opdrachtnemer informeren elkaar zo spoedig mogelijk over wijzigingen in de openstellingsstatus die van invloed zijn op de uitvoering van de dienstverlening.
Eis 32	Bij KNMI-code rood wordt niet uitgegaan van reguliere openstelling. Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer, voor zover redelijkerwijs mogelijk, over de openstellingsstatus van de betreffende locaties. De Opdrachtnemer stemt zijn inzet hierop af en draagt er zorg voor dat een locatie bij heropening tijdig veilig toegankelijk is. Indien de omstandigheden een veilige uitvoering van de gladheidsbestrijding tijdelijk onmogelijk maken, informeert de Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover onverwijld.
Eis 33	De Opdrachtnemer past uitsluitend strooi- en dooimiddelen toe die geschikt zijn voor professioneel gebruik en voor de betreffende ondergrond en weersomstandigheden. De Opdrachtnemer doseert deze middelen doelmatig en beperkt het gebruik tot hetgeen noodzakelijk is voor een effectieve gladheidsbestrijding, waarbij schade aan verhardingen, groenvoorzieningen, gebouwen en overige eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen.
Eis 34	Iedere uitgevoerde gladheidsactie wordt door de Opdrachtnemer digitaal geregistreerd en aantoonbaar vastgelegd met GPS of een gelijkwaardig digitaal registratiesysteem. Uit de registratie zijn ten minste de volgende gegevens te halen; locatie, datum, begin- en eindtijd, behandelde terreindelen, aard van de uitgevoerde gladheidsactie.
Eis 35	De Opdrachtnemer stelt de registraties van uitgevoerde gladheidsacties digitaal beschikbaar aan Opdrachtgever, zodanig dat Opdrachtgever de uitvoering van de dienstverlening en de daarop betrekking hebbende facturatie eenvoudig kan controleren. Uitsluitend aantoonbaar uitgevoerde gladheidsacties mogen in rekening worden gebracht.
Eis 36	Indien meerdere gladheidsacties op dezelfde locatie noodzakelijk zijn, worden deze afzonderlijk geregistreerd. Iedere afzonderlijk in rekening gebrachte gladheidsactie dient op basis van de digitale registratie als daadwerkelijk uitgevoerde actie herleidbaar en controleerbaar te zijn.
Eis 37	De Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever gedurende het gladheidsseizoen een digitaal dashboard of een gelijkwaardige digitale rapportageomgeving ter beschikking waarin de uitgevoerde gladheidsacties en de bijbehorende uitvoeringsregistraties per locatie inzichtelijk zijn. De gegevens worden zodanig beschikbaar gesteld dat deze kunnen worden gebruikt voor controle van de dienstverlening, facturatie en prestatieverklaring.
Eis 38	De Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever aanvullende onderbouwing van een uitgevoerde gladheidsactie uiterlijk binnen (5) vijf werkdagen.

Eis 39	De Opdrachtnemer verstrekt na afloop van ieder gladheidsseizoen een evaluatie van de dienstverlening, waarin inzicht wordt gegeven in de uitgevoerde gladheidsacties, relevante bijzonderheden, meldingen en klachten en voorstellen voor verbetering van de dienstverlening in het volgende gladheidsseizoen.
Eis 40	Opdrachtgever stelt per locatie de voor de gladheidsbestrijding relevante locatiekenmerken en plattegronden op basis van google maps en het hierop aangegeven gebied beschikbaar. Hierop zijn de terreinen en verhardingen aangegeven waarop de dienstverlening betrekking heeft. De Opdrachtnemer controleert deze gegevens voorafgaand aan ieder gladheidsseizoen en meldt geconstateerde onjuistheden of wijzigingen tijdig aan Opdrachtgever. Bijlage 21- Gladheidsbestrijding plattegronden
Eis 41	Opdrachtgever en Opdrachtnemer actualiseert jaarlijks voorafgaand aan het gladheidsseizoen de locatiekenmerken, plattegronden, MeteoConsult-regio-indeling, werkwijze en ervaringen uit het voorgaande seizoen. De Opdrachtnemer verwerkt overeengekomen wijzigingen tijdig in het gladheidsbestrijdingsplan.
Eis 42	De Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de Overeenkomst mee aan het toevoegen, wijzigen en vervallen van locaties. Bij het toevoegen van een locatie wordt de dienstverlening ingericht op basis van de door Opdrachtgever verstrekte locatiekenmerken en plattegrond. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de dienstverlening vanaf de door Opdrachtgever aangegeven ingangsdatum operationeel is. Bij het vervallen van een locatie wordt de dienstverlening per de door Opdrachtgever aangegeven datum beëindigd.
Eis 43	Voor een nieuw toegevoegde locatie worden de prijzen voor gladheidsbestrijding vastgesteld op basis van de in Bijlage 12 Prijzenblad opgenomen prijs van de naar aard, omvang en complexiteit meest vergelijkbare locatie. Opdrachtgever bepaalt, na overleg met Opdrachtnemer, welke bestaande locatie als referentielocatie geldt.

1.3.3 Eisen aan groenvoorziening binnen, kunstbeplanting & thema decoratie

Eis 44	Het onderhoud wordt uitgevoerd tegen de overeengekomen vaste prijs per plantenbak per jaar, ongeacht de frequentie en omvang van de onderhoudswerkzaamheden die noodzakelijk zijn om aan de gestelde eisen te voldoen.
Eis 45	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer en onderhoud van de in de locatiekenmerken opgenomen binnenbeplanting, zodat deze gedurende de gehele contractperiode een verzorgde en representatieve uitstraling behoudt.
Eis 46	Binnen de dienstverlening wordt onderscheid gemaakt tussen levende en kunstmatige binnenbeplanting. Op examenlocaties bestaat de binnenbeplanting hoofdzakelijk uit kunstmatige beplanting en op kantoorlocaties hoofdzakelijk uit levende beplanting. De aanwezige binnenbeplanting en aantallen per locatie zijn opgenomen in tabblad 6, Locatiekenmerken in Bijlage 12 Prijzenblad.
Eis 47	De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur, tenzij hierover vooraf andere afspraken zijn gemaakt met Opdrachtgever.
Eis 48	De Opdrachtnemer voert het onderhoud uit dat nodig is om de binnenbeplanting in de overeengekomen staat te houden en stemt de frequentie van het onderhoud af op de soort beplanting, de omstandigheden op de locatie en de onderhoudsbehoefte.
Eis 49	Levende binnenbeplanting verkeert in een gezonde conditie, heeft te allen tijde voldoend water, is vrij van ziekten en plagen en heeft een verzorgde en representatieve uitstraling.
Eis 50	Kunstmatige binnenbeplanting, aangeschaft binnen de looptijd van de overeenkomst, en de bijbehorende plantenbakken worden zodanig onderhouden dat deze schoon, stofvrij, onbeschadigd en representatief zijn.
Eis 51	Geleverde plantenbakken en -potten dienen in beginsel van niet-breekbaar materiaal te zijn. Het gebruik van breekbare materialen, zoals keramiek, is uitsluitend toegestaan na voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever.
Eis 52	De Opdrachtnemer kan ten behoeve van beplanting op de daarvoor bestemde kasten passende plantenbakken leveren. De plantenbakken zijn uitgevoerd in gelakt metaal, RAL9010, met een afmeting van 900 mm breed x 420 mm lang x 200 mm hoog, overeenkomstig de huidige plantenbakken van Opdrachtgever. Op aanvraag dienen tevens waterdichte plantenbakken in afwijkende maten leverbaar te zijn. De Opdrachtnemer dient bijbehorende onderstellen te leveren die qua kleur en materiaal overeenkomen met de betreffende plantenbakken, met een afmeting van 1800 mm breed x 420 mm lang x 800 mm hoog. Dit is inclusief een tussenbalk van 50 mm dik

	op een hoogte van 460 mm vanaf de grond. Ter verduidelijking van de betreffende plantenbakken wordt verwezen naar Bijlage 17 – Foto's plantenbakken.
Eis 53	De Opdrachtnemer signaleert tijdig wanneer levende binnenbeplanting in kwaliteit achteruitgaat of vervangen moet worden. De Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over vervanging, verplaatsing of een passend alternatief, waarbij rekening wordt gehouden met de omstandigheden op de locatie, onderhoudsbehoefte, duurzaamheid en uitstraling van de ruimte. Vervanging vindt uitsluitend plaats na opdracht van Opdrachtgever. Zie hiervoor ook eis 152.
Eis 54	Indien vervanging van levende binnenbeplanting noodzakelijk is als gevolg van onvoldoende of onjuist uitgevoerd onderhoud door de Opdrachtnemer, vindt vervanging door gelijkwaardige beplanting plaats voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 55	De Opdrachtnemer levert en plaatst op verzoek van Opdrachtgever kunstmatige binnenbeplanting, plantenbakken en bijbehorende voorzieningen. De Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over een passende inrichting, waarbij rekening wordt gehouden met de functie, beschikbare ruimte, uitstraling, duurzaamheid en onderhoudsbehoefte van de locatie. Levering en plaatsing vinden uitsluitend plaats na opdracht van Opdrachtgever.
Eis 56	Bij het toevoegen of wijzigen van een locatie adviseert de Opdrachtnemer over de inrichting van de binnenbeplanting. Het advies sluit aan bij de functie en uitstraling van de locatie en houdt rekening met de beschikbare ruimte, omstandigheden op de locatie, duurzaamheid en onderhoudsbehoefte.
Eis 57	De Opdrachtnemer stelt gedurende de contractperiode een actuele digitale productcatalogus beschikbaar voor levende en kunstmatige binnenbeplanting, plantenbakken en seizoensdecoratie. De productcatalogus bevat ten minste een afbeelding, productomschrijving, afmetingen en de geldende prijs.
Eis 58	De door Opdrachtnemer geleverde kerstbomen, seizoensdecoratie en verlichting zijn geschikt voor toepassing in publiek toegankelijke gebouwen en voldoen aan de geldende brandveiligheids- en veiligheidseisen. Kunstkerstbomen voldoen aantoonbaar aan minimaal één van de volgende brandclassificaties: B-s1,d0, B-s2,d0, C-s1,d0, C-s2,d0 of DIN 4102:B1. Kerstverlichting bestaat uit LED-verlichting en is voorzien van een CE-markering of ENEC-keurmerk. Opdrachtnemer kan dit op verzoek aantonen. De Opdrachtnemer zorgt voor een veilige plaatsing waarbij vluchtroutes, nooduitgangen en overige veiligheidsvoorzieningen vrij blijven.
Eis 59	Bij het decoreren van kerstbomen wordt, indien van toepassing, gebruikgemaakt van de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde CBR-kerstdecoratie. De kerstdecoratie omvat tevens decoratieve cadeaus die rondom de kerstbomen worden geplaatst. Op verzoek van Opdrachtgever levert de Opdrachtnemer aanvullende, gepersonaliseerde kerstdecoratie die aansluit bij de huisstijl van Opdrachtgever. Levering vindt uitsluitend plaats na opdracht van Opdrachtgever.
Eis 60	Opdrachtgever beschikt over één eigen kunstkerstboom van circa 4 meter hoog. De Opdrachtnemer draagt jaarlijks zorg voor het opzetten, decoreren, aftuigen en afbreken van deze kerstboom, inclusief het plaatsen en verwijderen van decoratieve cadeaus rondom de boom. De decoratie sluit aan bij de huisstijl van Opdrachtgever en wordt afgestemd met Opdrachtgever.
Eis 61	De Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief over mogelijkheden om de binnenbeplanting en inrichting verder te verbeteren. Hierbij wordt aandacht besteed aan uitstraling, duurzaamheid, circulariteit, onderhoudsbehoefte en de beleving van de ruimte.
Eis 62	De Opdrachtnemer registreert iedere uitgevoerde onderhoudsronde digitaal. Uit de registratie blijkt ten minste op welke locatie en datum het onderhoud is uitgevoerd en welke afwijkingen, vervangingsbehoeften of bijzonderheden zijn geconstateerd.
Eis 63	De Opdrachtnemer verstrekt periodiek managementinformatie over de uitvoering van de dienstverlening. Hierin wordt ten minste inzicht gegeven in de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden, geconstateerde afwijkingen, vervangingen en verbetervoorstellen.

1.3.4 Eisen aan groenvoorziening buiten

Eis 64	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer en onderhoud van de in tabblad 6, Locatiekenmerken in Bijlage 12 Prijzenblad opgenomen groenvoorzieningen, zodat gedurende het gehele jaar wordt voldaan aan de voor de betreffende locatie vastgestelde beeldkwaliteit.

Eis 65	De Opdrachtnemer hanteert een vaste onderhoudsprijs per locatie per jaar. Deze prijs omvat alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om gedurende de looptijd van de Overeenkomst te voldoen aan de overeengekomen beeldkwaliteit, ongeacht de daarvoor benodigde onderhoudsfrequentie. De Opdrachtnemer kan hiervoor geen aanvullende kosten bij Opdrachtgever in rekening brengen.
Eis 66	De voor iedere locatie geldende beeldkwaliteit is opgenomen in de locatiekenmerken. De groenvoorzieningen dienen gedurende het gehele jaar te voldoen aan deze beeldkwaliteit. De beoordeling hiervan vindt plaats overeenkomstig het beeldkwaliteitsboek zoals opgenomen in Bijlage 18 Beeldkwaliteit Groenvoorziening buiten.
Eis 67	De Opdrachtnemer plant en organiseert de werkzaamheden zodanig dat de overeengekomen beeldkwaliteit gedurende het gehele jaar aantoonbaar wordt behouden, rekening houdend met de seizoensinvloeden, weersomstandigheden en de ontwikkeling van de beplanting.
Eis 68	De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit die nodig zijn om de vastgestelde beeldkwaliteit te behouden. Hieronder vallen tevens het verwijderen van onkruid en blad binnen de onderhoudsgebieden, het verwijderen van zwerfafval (inclusief sigaretten en kauwgom) tijdens de onderhoudswerkzaamheden en het afvoeren en verwerken van vrijkomend groenafval. Het beheer en onderhoud van de groenvoorzieningen wordt uitgevoerd tegen de overeengekomen vaste onderhoudsprijs per locatie per jaar. Deze prijs omvat alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om gedurende het gehele jaar aan de voor de betreffende locatie vastgestelde beeldkwaliteit en de overige eisen aan het reguliere groenonderhoud te voldoen, ongeacht de daarvoor benodigde onderhoudsfrequentie of inzet.
Eis 69	De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden aan de groenvoorziening buiten zodanig uit dat de reguliere bedrijfsvoering van Opdrachtgever ongehinderd doorgang kan vinden. De werkzaamheden vinden in beginsel plaats tijdens de reguliere openingstijden van de betreffende locatie. Werkzaamheden kunnen ook vóór openingstijd plaatsvinden, in afstemming met de Facilitair Coördinator van Opdrachtgever.
Eis 70	De Opdrachtnemer verwijdert mosvorming binnen de onderhoudsgebieden wanneer dit leidt tot een onverzorgde of onveilige situatie.
Eis 71	De Opdrachtnemer gebruikt voor de uitvoering geschikt materieel, gereedschap en passende werkmethoden. De werkzaamheden worden zodanig uitgevoerd dat schade aan groenvoorzieningen, verhardingen, gebouwen, straatmeubilair en overige eigendommen van Opdrachtgever wordt voorkomen.
Eis 72	De Opdrachtnemer signaleert tijdig wanneer beplanting, bomen, heesters, hagen of overige groenvoorzieningen in kwaliteit achteruitgaan of vervangen moeten worden. De Opdrachtnemer meldt dit aan Opdrachtgever en brengt een passend beheer- of vervangingsadvies uit, waarbij rekening wordt gehouden met duurzaamheid, biodiversiteit, onderhoudsbehoefte en levensduur. Vervanging vindt uitsluitend plaats na opdracht van Opdrachtgever.
Eis 73	Indien vervanging van beplanting noodzakelijk is als gevolg van onvoldoende of onjuist uitgevoerd onderhoud door de Opdrachtnemer, vindt vervanging door gelijkwaardige beplanting plaats voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 74	De Opdrachtnemer signaleert gebreken of afwijkingen aan bomen die van invloed kunnen zijn op de conditie of veiligheid en meldt deze aan Opdrachtgever. Indien specialistisch boomonderhoud, nader onderzoek, snoei, vervanging of verwijdering noodzakelijk is, brengt de Opdrachtnemer hierover advies uit. Uitvoering vindt uitsluitend plaats na opdracht van Opdrachtgever, tenzij de werkzaamheden onderdeel zijn van het reguliere onderhoud zoals opgenomen in de locatiekenmerken.
Eis 75	De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving op het gebied van natuur- en soortenbescherming en houdt bij de uitvoering rekening met aanwezige flora en fauna.
Eis 76	De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat de veiligheid en bereikbaarheid van de locatie gewaarborgd blijven en hinder voor medewerkers, bezoekers, kandidaten en overige gebruikers zoveel mogelijk wordt beperkt. Werkzaamheden die van invloed zijn op de bereikbaarheid of het gebruik van een locatie worden vooraf afgestemd met Opdrachtgever.
Eis 77	De Opdrachtnemer registreert iedere uitgevoerde onderhoudsronde digitaal. Uit de registratie blijkt ten minste op welke locatie en datum de werkzaamheden zijn uitgevoerd, welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en welke bijzonderheden of afwijkingen zijn geconstateerd.

Eis 78	De Opdrachtnemer legt de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden digitaal vast met representatieve foto's van de situatie na uitvoering. Bij geconstateerde afwijkingen of bijzonderheden wordt tevens de situatie voorafgaand aan de werkzaamheden vastgelegd. De foto's zijn gekoppeld aan de betreffende locatie en onderhoudsronde en zijn op verzoek beschikbaar voor Opdrachtgever.
Eis 79	De Opdrachtnemer verstrekt periodiek managementinformatie over de uitvoering van de dienstverlening. Hierin wordt ten minste inzicht gegeven in de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden, geconstateerde afwijkingen, meldingen, vervangingen en verbetervoorstellen.
Eis 80	De Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief over mogelijkheden om de groenvoorzieningen duurzamer in te richten en te beheren en de biodiversiteit en ecologische waarde te vergroten. Hierbij wordt tevens aandacht besteed aan klimaatadaptatie, circulariteit en het beperken van het gebruik van grondstoffen en bestrijdingsmiddelen. Voorstellen worden voorzien van een toelichting op de verwachte meerwaarde, gevolgen voor het beheer en een indicatie van de kosten. Uitvoering vindt uitsluitend plaats na opdracht van Opdrachtgever.
Eis 81	De Opdrachtnemer beperkt het gebruik van chemische bestrijdingsmiddelen zoveel mogelijk en past deze uitsluitend toe indien dit noodzakelijk en wettelijk toegestaan is. De Opdrachtnemer geeft waar mogelijk de voorkeur aan duurzame en milieuvriendelijke alternatieven.
Eis 82	De Opdrachtnemer zorgt gedurende de gehele contractperiode voor voldoende personele capaciteit en materieel om de dienstverlening tijdig en volledig uit te voeren. Bij uitval van personeel of materieel zorgt de Opdrachtnemer voor passende vervanging, zodat dit geen gevolgen heeft voor het behalen van de overeengekomen beeldkwaliteit.
Eis 83	De Opdrachtnemer stelt jaarlijks voorafgaand aan het groeiseizoen een jaarplan groenonderhoud op en legt dit ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor. Hierin evalueert de Opdrachtnemer de dienstverlening van het voorgaande jaar en geeft inzicht in de onderhoudsstaat van de groenvoorzieningen, eventuele vervangingsbehoefte, de geplande aanpak voor het komende groeiseizoen en mogelijkheden voor verbetering, verduurzaming en optimalisatie van het beheer. Het jaarplan wordt voorafgaand aan het groeiseizoen met Opdrachtgever gedeeld.
Eis 84	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de periodieke boomveiligheidscontrole van de bomen die onderdeel zijn van de dienstverlening. Het volledige bomenbestand wordt ten minste eenmaal per drie jaar door middel van een VTA gecontroleerd door een aantoonbaar deskundige boomveiligheidscontroleur. Indien uit een controle een verhoogde controlefrequentie volgt, wordt deze frequentie aangehouden.
Eis 85	Indien zichtbare gebreken, schade, extreme weersomstandigheden of andere omstandigheden aanleiding geven tot een tussentijdse boomveiligheidscontrole, voert de Opdrachtnemer deze controle aanvullend uit.
Eis 86	De resultaten van de boomveiligheidscontroles worden per boom digitaal vastgelegd. De registratie bevat ten minste de datum van controle, de bevindingen, de beoordeling van de conditie en veiligheid, geadviseerde maatregelen, de termijn voor uitvoering van deze maatregelen en de eerstvolgende controledatum.
Eis 87	De Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever gedurende de gehele contractperiode toegang beschikbaar tot een digitaal boombeheersysteem of een gelijkwaardige digitale registratieomgeving. Opdrachtgever beschikt over een eigen inlog en heeft hiermee inzicht in de geregistreerde bomen, uitgevoerde boomveiligheidscontroles, inspectieresultaten, geadviseerde en uitgevoerde maatregelen en eerstvolgende controledatum. De gegevens en rapportages kunnen door Opdrachtgever worden geraadpleegd en geëxporteerd.
Eis 88	Na uitvoering van een VTA stelt de Opdrachtnemer een digitale inspectierapportage beschikbaar waaruit blijkt welke bomen zijn gecontroleerd, wanneer en door wie de controle is uitgevoerd, wat de bevindingen zijn en welke vervolgmaatregelen en controletermijnen van toepassing zijn.
Eis 89	De Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over de uit de boomveiligheidscontroles voortvloeiende maatregelen en de prioriteit daarvan. Werkzaamheden die niet tot het reguliere groenonderhoud behoren, worden uitsluitend na opdracht van Opdrachtgever uitgevoerd.
Eis 90	De gegevens en inspectiehistorie van het bomenbestand blijven gedurende de gehele contractperiode beschikbaar. Bij beëindiging van de Overeenkomst worden de geregistreerde gegevens en inspectiehistorie in een gangbaar digitaal bestandsformaat aan Opdrachtgever overgedragen.

Eis 91	De Opdrachtnemer werkt gedurende de contractperiode mee aan het toevoegen, wijzigen en vervallen van locaties en groenvoorzieningen. De dienstverlening wordt vanaf de door Opdrachtgever aangegeven ingangsdatum aangepast aan de gewijzigde locatiekenmerken.
Eis 92	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het bewateren van de groenvoorziening buiten wanneer dit noodzakelijk is voor het behoud en de kwaliteit van de beplanting. De Opdrachtnemer signaleert tijdig wanneer aanvullende bewatering nodig is en voert deze uit.
Eis 93	De aan het pand van de CBR-locatie Amsterdam aanwezige plantenbakken en de daarin aanwezige beplanting maken onderdeel uit van het reguliere onderhoud van de groenvoorziening buiten. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het volledige onderhoud en de verzorging van deze beplanting, waaronder het tijdig bewateren. De plantenbakken zijn niet voorzien van een bewateringssysteem. De Opdrachtnemer stemt de frequentie van de bewatering af op de behoefte van de beplanting en de weersomstandigheden, zodat de beplanting in goede en representatieve staat blijft. Ter verduidelijking van de betreffende plantenbakken wordt verwezen naar Bijlage 17 – Foto's plantenbakken.

2. Eisen inzake help-/servicedesk

Eis 94	Het CBR maakt op dit moment gebruik van het FMIS-systeem Topdesk. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het meldproces in Topdesk en realiseert hiervoor (kosteloos) een API-koppeling. De Opdrachtgever stelt de meldcategorieën en procesinrichting vast; de Opdrachtnemer conformeert zich hieraan.
Eis 95	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan een vooraf afgesproken contactkanaal voor reguliere meldingen (zoals bv. Een vast mailadres met het kenmerk van CBR).
Eis 96	Opdrachtnemer dient een vast escalatiekanaal te hebben voor calamiteiten, bij voorkeur een telefoonnummer wat 24/7 bereikbaar dient te zijn. Calamiteiten zijn gedefinieerd in bijlage 14- SLA.
Eis 97	De Opdrachtnemer is regulier bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 7:30 en 17:00 uur. Binnen deze tijdvakken dienen ook meldingen afgehandeld te worden.
Eis 98	De Opdrachtnemer conformeert zicht aan de minimale serviceafspraken omtrent reactie- en oplostijden (SLA-tijden), zie hiervoor bijlage 14- SLA. Indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de SLA-afspraken treedt het escalatiemodel, zie eis 120 in werking.
Eis 99	Tussentijdse updates en terugkoppelingen op meldingen dienen SMART geformuleerd te worden en bevatten minimaal informatie over oorzaak, voortgang, uitgevoerde acties en verwachte oplostijd. Gereed meldingen dienen pas gedaan te worden op het moment dat de melding daadwerkelijk opgelost is.
Eis 100	Indien een melding niet binnen de overeengekomen doorlooptijd kan worden afgehandeld, informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever proactief over de oorzaak, impact, verwachte doorlooptijd en eventuele tijdelijke beheersmaatregelen.
Eis 101	De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de opvolging en afhandeling van meldingen, ook indien werkzaamheden door derden of onderaannemers worden uitgevoerd.
Eis 102	Opdrachtnemer gebruikt altijd het Topdesk-meldingsnummer in alle communicatie omtrent een melding.
Eis 103	Opdrachtnemer dient te allen tijde aangemeld te worden per mail bij de Servicedesk als zij naar aanleiding van een melding werkzaamheden op een locatie uit gaan voeren. Bij aankomst op een locatie dient de betreffende medewerker zich kunnen legitimeren.
Eis 104	Afwijkingen in planning, bezetting of uitvoering moeten minimaal 3 uur vooraf aan de start van de dienst/uitvoering gemeld worden bij de Servicedesk. Op dit moment gebeurt dit via e-mail. Mogelijk wenst CBR hiervoor in de toekomst een ander kanaal, zoals bv. via het FMIS-systeem. Deze eis is niet van toepassing op gladheidsbestrijding.

Eis 105	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst, in overleg met de Opdrachtnemer, de SLA's en prioriteitsindelingen aan te passen indien de dienstverlening of bedrijfsvoering daarom vraagt.
Eis 106	De Opdrachtnemer signaleert proactief verstoringen, afwijkingen en risico's in de dienstverlening, ook indien hiervoor nog geen melding is geregistreerd.

3. Eisen inzake managementinformatie

Eis 107	De Opdrachtnemer biedt de mogelijk om managementinformatie in te zien middels een online rapportagetool. Tevens is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig, correct, volledig en actueel digitaal rapporteren aan de Opdrachtgever over volumes en kenmerken van de dienstverlening, kwalitatieve en financiële prestaties en de naleving van wet- en regelgeving en geldende normen; deze rapportages worden zowel periodiek als op verzoek verstrekt en bevatten minimaal informatie over acceptatie- en doorlooptijden van klachten, aanvragen/wensen en storingen. Historische rapportages blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar in de online rapportagetool.
Eis 108	De Opdrachtnemer levert maandelijks, uiterlijk binnen 10 Werkdagen na afloop van de betreffende maand, via de online rapportagetool managementinformatie aan Opdrachtgever op locatie- en dienstniveau. De managementinformatie bevat ten minste: • Een financiële rapportage per locatie en dienst, inclusief de vaste en variabele kosten en uitgevoerde aanvullende werkzaamheden; • De uitgevoerde werkzaamheden en volumes van de dienstverlening per locatie; • Het aantal uitgevoerde gladheidsacties, sneeuwruimacties en overige aanvullende gladheidsacties per locatie; • De uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden voor binnen- en buitengroen, inclusief vervangingen en geconstateerde afwijkingen; • De prestaties op de overeengekomen KPI's en SLA's; • Een overzicht van klachten, meldingen, storingen en KWIS-meldingen, inclusief acceptatie-, reactie- en oplostijden; • Een overzicht van veiligheidsincidenten, calamiteiten en de opvolging daarvan; • De naleving van wet- en regelgeving, aandeel emissiearm materieel en overige contractuele verplichtingen; • Een analyse van trends, ontwikkelingen, afwijkingen en risico's; • De voortgang van duurzaamheidsdoelstellingen en activiteiten op het gebied van continue verbetering. De Opdrachtnemer levert daarnaast tweemaal per jaar een rapportage met concrete verbetermaatregelen, de planning voor de implementatie daarvan en de voortgang van reeds ingezette verbeteracties.
Eis 109	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct, volledig en actueel digitaal rapporteren aan Opdrachtgever over volumes en kenmerken van de dienstverlening, kwalitatieve en financiële prestaties, de naleving van wet- en regelgeving en geldende normen en de prestaties op overeengekomen KPI's en SLA's. Rapportages worden zowel periodiek als op verzoek verstrekt en bevatten minimaal informatie over acceptatie-, reactie- en doorlooptijden van klachten, bestellingen, meldingen en storingen.

Eis 110	Historische rapportages en registraties blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar en raadpleegbaar in het dashboard of de online rapportagetool.
Eis 111	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de resultaten van de dienstverlening, waaronder gerelateerde kosten, specificaties, problemen en (mogelijke) risico's, structureel worden gemeten, geanalyseerd en gerapporteerd aan Opdrachtgever en vertaalt deze analyses naar concrete aanbevelingen en verbetermaatregelen.
Eis 112	De Opdrachtnemer stelt jaarlijks een verbeter- en ontwikkelplan op gericht op kwaliteit, duurzaamheid, innovatie en gebruikersbeleving.

4. Eisen inzake communicatie & escalatie

Eis 113	De Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en professionele communicatie richting Opdrachtgever. E-mails, verzoeken en vragen van Opdrachtgever worden uiterlijk binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord of voorzien van een terugkoppeling met een verwachte reactietermijn.
Eis 114	De Opdrachtnemer wijst één vast aanspreekpunt aan voor de Opdrachtgever, alsmede één vervanger, die beiden verantwoordelijk zijn voor de afstemming en coördinatie van de dienstverlening op tactisch niveau.
Eis 115	De communicatie- en overlegstructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau. In onderstaande tabel zijn de overlegmomenten, deelnemers, frequentie en onderwerpen opgenomen. Tijdens de implementatiefase kunnen de overlegstructuur en invulling hiervan in onderling overleg worden aangescherpt en vastgesteld. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor inspraak te hebben bij de inzet en eventuele vervanging van sleutelfunctionarissen van Opdrachtnemer, waaronder de accountmanager.

Niveau	**Frequentie (minimaal)**	**Deelnemer(s) Opdrachtnemer**	**Deelnemer(s) CBR**	**Onderwerpen**
Operationeel	Dagelijks (ad hoc)	Operationeel leidinggevende (regionaal)	Facilitair coördinator	•Incidentenafhandeling • Opvallende observaties
Operationeel	Maandelijks	Operationeel leidinggevende (regionaal)	Facilitair coördinator (optioneel service & contractmanager)	• Voortgang en kwaliteit operationele dienstverlening• Planning/projecten• Opvallende observaties
Tactisch	Eén keer per kwartaal	Afgevaardigde van operationeel leidinggevende, Accountmanager	Service & contractmanager (optioneel Teammanager Facilitaire coördinatoren/ Manager Facilitaire Regie)	• Relevante ontwikkelingen• Evaluatie/beoordeling contract• Kritische succesfactoren en kritische prestatie-indicatoren (KPI's)• Evaluatie samenwerking• Facturering• Voortgang• Issues en incidenten• Verbetervoorstellen en klanttevredenheid
Strategisch	Eén keer per jaar	Accountmanager, Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer	Service & contractmanager, Manager	• (Organisatie)ontwikkelingen• Samenwerking• Evaluatie/beoordeling contract• Visie en bijdrage

				Facilitaire Regie, Stafmanager I&FZ	op doelstellingen• Ontwikkelingen prestaties• Budget versus realisatie• Formele wijzigingen contractstatus• Goedkeuren jaarplanning

Eis 116	Het CBR is vrij om de frequenties en het aantal functionarissen op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.
Eis 117	Uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan een overleg deelt Opdrachtnemer de agenda van het betreffende overleg inclusief voorbereidende slides waarin de onderwerpen aan bod komen die op de agenda staan en een samenvatting van de belangrijkste resultaten en/of bevindingen uit de managementrapportages van de voorliggende maand(en).
Eis 118	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het digitaal aanleveren hiervan uiterlijk 5 werkdagen na het overleg.
Eis 119	Bij het niet behalen van de afgesproken KPI's treedt het escalatiemodel (zie eis 120) in werking. De afgesproken KPI's zijn terug te vinden in bijlage 15- KPI-model.
Eis 120	Indien de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Overeenkomst structureel of herhaaldelijk tekortschiet in de overeengekomen dienstverlening, waaronder het niet behalen van overeengekomen KPI's, het structureel overschrijden van SLA's of het niet naleven van overige contractuele verplichtingen, kan Opdrachtgever het onderstaande escalatiemodel toepassen. Opdrachtgever beoordeelt, afhankelijk van de aard, ernst, impact, duur, frequentie en herstelbaarheid van de tekortkoming, welke stap van het escalatiemodel wordt toegepast. Opdrachtgever is niet verplicht de stappen opeenvolgend te doorlopen en kan, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, één of meerdere stappen overslaan. Stap 1 – Herstel van de tekortkoming De Opdrachtnemer neemt direct passende maatregelen om de tekortkoming te herstellen en herhaling te voorkomen. De Opdrachtnemer informeert de Service & Contractmanager van Opdrachtgever over de oorzaak van de tekortkoming, de getroffen maatregelen, eventuele tijdelijke beheersmaatregelen en de termijn waarbinnen volledig herstel plaatsvindt. Stap 2 – Verbeterplan Indien de tekortkoming niet binnen de afgesproken termijn is opgelost, zich herhaalt of structureel van aard is, stelt de Opdrachtnemer binnen een door Opdrachtgever gestelde termijn een verbeterplan op. Dit verbeterplan bevat ten minste een oorzaakanalyse, concrete verbetermaatregelen, verantwoordelijken, een planning, mijlpalen en evaluatiemomenten. De uitvoering en voortgang van het verbeterplan worden periodiek geëvalueerd met de Service & Contractmanager van Opdrachtgever. Stap 3 – Aangescherpt toezicht Indien het verbeterplan onvoldoende resultaat oplevert of de prestaties structureel achterblijven, kan Opdrachtgever aangescherpt toezicht instellen. Dit kan onder meer bestaan uit een hogere rapportagefrequentie, aanvullende overleggen, extra audits, aanvullende kwaliteitscontroles en intensievere monitoring. Bij deze stap zijn de Service & Contractmanager en de Manager Facilitaire Regie betrokken. Stap 4 – Contractuele maatregelen Indien de Opdrachtnemer ondanks de voorgaande maatregelen tekort blijft schieten, kan Opdrachtgever aanvullende contractuele maatregelen treffen. Hieronder vallen onder meer het tijdelijk opschorten van de betaling van (een deel van) de factuur dat betrekking heeft op de niet of onvoldoende geleverde dienstverlening, het verzenden van een ingebrekestelling, het verhalen van aantoonbare schade, het laten uitvoeren van werkzaamheden door een derde voor rekening van de Opdrachtnemer, voor zover contractueel toegestaan, en/of beëindiging van de Overeenkomst overeenkomstig de contractuele bepalingen en het toepasselijke recht. Bij deze stap zijn naast de Service & Contractmanager tevens de afdeling Inkoop en Juridische Zaken betrokken.

5. Eisen aan Personeel

Eis 121	Alle contract gerelateerde communicatie, waaronder overleg, rapportages, documentatie, managementinformatie en overige schriftelijke en mondelinge communicatie met Opdrachtgever, vindt plaats in het Nederlands.
Eis 122	De Opdrachtnemer zet medewerkers in die voor langere tijd op de locaties van de Opdrachtgever werkzaam zijn, bekend zijn met de locatie en procedures en zich verantwoordelijk voelen voor de dienstverlening. Bij wijzigingen in (vaste) medewerkers informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever voorafgaand aan inzet.
Eis 123	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers, ingehuurde krachten, onderaannemers en overige door hem ingezette derden die werkzaamheden verrichten op locaties van Opdrachtgever voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde eisen op het gebied van integriteit, betrouwbaarheid, veiligheid en beveiliging.
Eis 124	De Opdrachtnemer stelt zich flexibel op bij verzoeken tot inzet van extra personeel, bijvoorbeeld bij verlengde openingstijden of piekmomenten.
Eis 125	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers beschikken over de vereiste certificeringen en opleidingen voor het uitvoeren van de dienstverlening en maakt certificaten, opleidings- en trainingsgegevens op verzoek inzichtelijk voor de Opdrachtgever.
Eis 126	De Opdrachtnemer neemt aantoonbaar maatregelen om een veilige en gezonde werkomgeving te waarborgen, waarbij vitaliteit, gezondheid en milieu centraal staan, en hanteert hiervoor passende werkmethodes en beheersmaatregelen.
Eis 127	De Opdrachtnemer zet ten behoeve van de groenvoorzieningen binnen en buiten medewerkers in die representatief zijn, beschikken over een verzorgd uiterlijk en een gastvrije, professionele houding. De medewerkers beschikken over aantoonbaar goede communicatieve en sociale vaardigheden, staan gebruikers op een klantgerichte wijze te woord en spelen adequaat in op dagelijkse activiteiten, uiteenlopende gebruikersbehoeften en veranderende omstandigheden. De medewerkers handelen proactief, nemen verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de dienstverlening en dragen bij aan een verzorgde uitstraling van de locatie en een positieve gebruikerservaring.
Eis 128	De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn zich bewust van hun rol binnen de facilitaire keten en signaleren afwijkingen (zoals onhygiënische of onveilige situaties) en maken hiervoor proactief melding bij de servicedesk.
Eis 129	De Opdrachtnemer zorgt voor passende en representatieve bedrijfskleding, conform wet- en regelgeving; de uitstraling wordt vastgesteld in overleg met de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aanschaf, onderhoud en vervanging.
Eis 130	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers beschikken over de vereiste persoonlijke beschermingsmiddelen conform wet- en regelgeving en is verantwoordelijk voor aanschaf, onderhoud en vervanging hiervan.
Eis 131	De Opdrachtnemer meldt ieder bezoek van zijn medewerkers aan een locatie van Opdrachtgever vooraf aan bij de daarvoor aangewezen contactpersoon. De Opdrachtnemer draagt er tevens zorg voor dat zijn medewerkers zich bij aankomst op de locatie altijd melden bij de aangewezen contactpersoon, receptie of meldinstantie, voordat zij toegang krijgen tot de locatie en met de werkzaamheden aanvangen. Dit geldt voor ieder bezoek, ongeacht of de betreffende medewerker beschikt over een toegangspas. Dit is niet van toepassing voor medewerkers gladheidsbestrijding.
Eis 132	Medewerkers die niet beschikken over een toegangspas legitimeren zich bij het betreden van de locaties; de Opdrachtgever is gerechtigd toegang te weigeren indien hier niet aan wordt voldaan, zonder dat dit leidt tot extra kosten of verstoring van de dienstverlening.

Eis 133	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers zich houden aan de geldende huisregels van de Opdrachtgever; dit kan het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring omvatten.
Eis 134	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die structureel of zelfstandig werkzaamheden verrichten op locaties van Opdrachtgever beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), passend bij de aard van de werkzaamheden en de bijbehorende risicogebieden. De screening heeft minimaal betrekking op het algemene screeningsprofiel van Justis voor dienstverlening en - indien van toepassing – informatie, goederen en geld. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aantoonbaar aan dat aan deze verplichting wordt voldaan. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 135	VERVALLEN
Eis 136	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een veilige en gezonde uitvoering van de dienstverlening en handelt conform de geldende arbeidsomstandigheden- en veiligheidswetgeving.
Eis 137	De Opdrachtnemer stelt een voor de dienstverlening relevante RI&E inclusief Plan van Aanpak op, houdt deze actueel en voert de daarin opgenomen maatregelen aantoonbaar uit. De RI&E wordt minimaal jaarlijks geactualiseerd en daarnaast bij relevante wijzigingen of incidenten.
Eis 138	De Opdrachtnemer verstrekt de actuele RI&E en het Plan van Aanpak desgevraagd aan Opdrachtgever en borgt dat medewerkers, onderaannemers en ingehuurde derden adequaat zijn geïnstrueerd, bevoegd en gecertificeerd voor de uit te voeren werkzaamheden.
Eis 139	Incidenten, arbeidsongevallen en bijna-ongevallen worden onverwijld gemeld aan Opdrachtgever, inclusief corrigerende en preventieve maatregelen. Opdrachtnemer werkt actief samen met Opdrachtgever en overige betrokken partijen om risico's voortvloeiend uit samenlopende werkzaamheden te beheersen en leeft de geldende huisregels, veiligheidsvoorschriften en calamiteitenprocedures van Opdrachtgever na.
Eis 140	Opdrachtgever behoudt het recht audits, inspecties en controles uit te voeren op naleving van deze verplichtingen.
Eis 141	De Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten op locaties van de Opdrachtgever, tenzij dit vooraf is afgestemd met en schriftelijk is goedgekeurd door de Opdrachtgever.
Eis 142	De Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening bij ziekte, verlof, personeelskrapte en andere vormen van uitval.
Eis 143	De Opdrachtgever kan operationeel ingezette medewerkers van Opdrachtnemer bij bijzondere gelegenheden, waaronder de eindejaarsperiode, een blijk van waardering aanbieden. Hieraan kunnen geen rechten of structurele aanspraken worden ontleend.
Eis 144	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de door Opdrachtgever gehanteerde of gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuw vast te stellen procedures en instructies met betrekking tot onder andere screening, identificatie, geheimhouding, toegangsrechten, gebruik van toegangsmiddelen, begeleiding, incidentmelding en beveiligingsmaatregelen. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aantoonbaar aan dat aan deze vereisten wordt voldaan. Eventuele kosten die voortvloeien uit het naleven van deze eisen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

6. Financieel

6.1 Eisen financieel

Eis 145	De Dienstverlening wordt verricht tegen de prijzen en tarieven zoals opgegeven door Opdrachtnemer in Bijlage 12– Prijzenblad.
Eis 146	De door u geoffreerde prijzen en de prijzen in de digitale productencatalogus dienen marktconform te zijn.
Eis 147	De prijzen in de digitale productcatalogus mogen uitsluitend worden aangepast overeenkomstig de in de Overeenkomst opgenomen indexeringsafspraken.
Eis 148	Uw aanbieding is gebaseerd op de aantallen en overige variabelen van Opdrachtgever, zoals in de aanbestedingsdocumenten genoemd. De genoemde Aantallen en variabelen zijn geen afname garantie.
Eis 149	Voor deze Dienstverlening wordt, ook voor de berekening van de fictieve jaarprijs, uitgegaan van 255 werkbare dagen per jaar. Sluitingsdagen en (gedeeltelijke) bedrijfssluiting in verband met feestdagen zijn centraal georganiseerd.
Eis 150	Opdrachtgever is in staat om, indien incidenteel of structureel meer- en/of minderwerk gevolgen heeft voor de personele organisatie van Opdrachtnemer, hierop flexibel in te spelen. Als door gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals natuurrampen, pandemie of een nationale crisissituatie de normale bedrijfsvoering wordt gehinderd, staat het voor het CBR vrij om de Dienstverlening verregaand aan te passen dan wel tijdelijk stop te zetten. Opdrachtgever treedt voorafgaand aan het besluit in contact met de Opdrachtnemer om over dit besluit afspraken te maken. Opdrachtnemer brengt voor deze (tijdelijke) shut-down geen kosten in rekening bij het CBR. Wel zullen het CBR en Opdrachtnemer nauw met elkaar in contact blijven om te blijven focussen op wat wel mogelijk is tijdens een (tijdelijke) shut-down.
Eis 151	Van op en/of afschalen binnen de scope van de Dienstverlening kan ook sprake zijn indien het CBR een nieuwe locatie betrekt of het aantal in gebruik zijnde ruimten op een locatie - al dan niet tijdelijk – uitbreidt of inperkt. Dit soort mutaties hebben geen invloed op de overeengekomen prijzen.
Eis 152	Aanvullende Dienstverlening tot en met een bedrag van € 500,- exclusief BTW wordt via het FMIS-systeem aangevraagd en door de facilitair coördinator goedgekeurd. Voor eenmalige en/of extra specialistische werkzaamheden die binnen de reikwijdte van de Opdracht liggen en qua kosten boven €500,- exclusief BTW uitkomen wordt gewerkt met een offerte-aanvraag en een offerte. Opdrachtnemer mag deze werkzaamheden pas uitvoeren als de offerte door Opdrachtgever is goedgekeurd.
Eis 153	Opdrachtnemer mag in het kader van een hierboven omschreven offerte-aanvraag een maximale fee van 5% in rekening brengen op offertes van derden. Opdrachtnemer voegt de oorspronkelijke offerte van derde toe als bijlage. Voor werkzaamheden die conform het prijzenblad van tevoren zijn afgeprijsd geldt dit niet. Dit zijn all-in prijzen.

6.2 Eisen facturatie

Eis 154	De Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast aanspreekpunt aan voor alle vragen met betrekking tot facturatie en het facturatieproces.
Eis 155	De Opdrachtnemer factureert uitsluitend de daadwerkelijk geleverde en door Opdrachtgever geaccordeerde dienstverlening. De factuur is volledig controleerbaar en herleidbaar naar de overeengekomen dienstverlening, het prijzenblad en de eventueel verstrekte opdrachten.
Eis 156	Opdrachtnemer factureert de dienstverlening conform de door Opdrachtgever gehanteerde A-, B- en C-methodiek. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: A-factuur: vaste dienstverlening De A-factuur betreft de maandelijkse facturatie van alle vaste werkzaamheden en

	dienstverlening waarvoor een vaste Contractjaarprijs en/of aanneemsom is overeengekomen. De Contractjaarprijs wordt in twaalf gelijke maandelijkse termijnen gefactureerd, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald en komt overeen met het maandelijks geüpdatet Prijzenblad. Onder de A-factuur vallen in ieder geval: • Onderhoud binnengroen • Onderhoud buitengroen B-factuur: variabele dienstverlening De B-factuur betreft één maandelijkse verzamelfactuur voor alle variabele kosten die betrekking hebben op de voorafgaande maand. Facturatie vindt plaats op basis van de daadwerkelijk afgenomen dienstverlening, aantallen en/of overeengekomen eenheidsprijzen. Onder de B-factuur vallen in ieder geval: • Aanschaf binnenbeplanting en plantenbakken • Aanschaf buitenbeplanting • Uitvoering gladheidsbestrijding Opdrachtnemer voegt aan de B-factuur een specificatie toe zodanig dat Opdrachtgever de gefactureerde kosten kan herleiden naar de betreffende dienstverlening, de gerealiseerde aantallen, de overeengekomen eenheidsprijzen en de periode waarop de kosten betrekking hebben. De specificatie wordt voorafgaand aan de factuur ter goedkeuring aangeboden aan de Opdrachtgever. C-factuur: directe doorbelasting aan besteller De C-factuur betreft een separate factuur voor dienstverlening waarvan de kosten rechtstreeks worden doorbelast aan de betreffende besteller binnen de organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer factureert iedere bestelling separaat aan de betreffende besteller en vermeldt op de factuur ten minste de door Opdrachtgever voorgeschreven gegevens waarmee de bestelling, besteller, kostenplaats en/of het verstrekte inkoop- of opdrachtnummer eenduidig kunnen worden geïdentificeerd.
Eis 157	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats. De factuur wordt uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na afloop van de betreffende kalendermaand aangeleverd, echter pas na goedkeuring op het Prijzenblad vast en variabel.
Eis 158	De factuur dient aangeleverd te worden met de volgende specificaties: - Inkoopordernummer; - Type dienst; - De betreffende locaties; - De periode waarin de diensten zijn uitgevoerd; - Totaalprijs.
Eis 159	Bij iedere factuur wordt een Excel-specificatie aangeleverd waarin alle gefactureerde kosten volledig zijn uitgesplitst. De specificatie is zodanig opgebouwd dat de factuur volledig controleerbaar en herleidbaar is naar de overeengekomen dienstverlening, locaties + codes, kostenplaatsen, tarieven en inkoopordernummers. De Opdrachtnemer past de inhoud en opmaak van de Excel-specificatie gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos aan, indien Opdrachtgever hierom verzoekt.
Eis 160	De Opdrachtnemer verzendt facturen digitaal via PEPPOL. Bij iedere factuur wordt een XML-specificatie als bijlage meegeleverd, zodat de factuur geautomatiseerd kan worden verwerkt in de financiële systemen van Opdrachtgever.
Eis 161	Te laat ingediende facturen zonder vooraf gemelde reden kunnen worden afgewezen of verrekend in de volgende periode.
Eis 162	De betalingstermijn bedraagt dertig (30) dagen na ontvangst van een correcte factuur, tenzij anders is overeengekomen.
Eis 163	De Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst actief mee aan verdere digitalisering en automatisering van het facturatieproces, waaronder systeemkoppelingen en elektronische gegevensuitwisseling met de financiële systemen van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever hiervoor kiest.

Eis 164	Facturen die niet voldoen aan de overeengekomen facturatie-eisen kunnen door Opdrachtgever worden geretourneerd. De betalingstermijn vangt aan nadat een correcte factuur is ontvangen.
Eis 165	De Opdrachtnemer factureert geen andere tarieven dan de in de overeenkomst en het prijzenblad overeengekomen tarieven, tenzij Opdrachtgever hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.
Eis 166	Creditfacturen verwijzen altijd naar het oorspronkelijke factuurnummer en worden binnen vijf (5) werkdagen na constatering van de onjuistheid verstrekt.

7. Eisen inzake IT

Eis 167	VERVALLEN

8. Eisen inzake privacy

Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aan de volgende Eisen:

Eis 168	De Opdrachtnemer handelt bij de verwerking van persoonsgegevens die plaatsvindt in het kader van de uitvoering van de opdracht conform de toepasselijke verplichtingen uit de AVG. De rol en bijbehorende verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer worden bepaald aan de hand van de aard en het doel van de betreffende verwerking. Indien sprake is van verwerking van persoonsgegevens namens Opdrachtgever, worden hierover passende afspraken vastgelegd in een verwerkersovereenkomst.
Eis 169	Ingeval sprake is van een ernstig datalek waarvan direct een melding moet worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dient de Opdrachtnemer ook het CBR hierover direct te informeren.
Eis 170	Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst alle door hem geleverde Diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

9. Eisen inzake informatiebeveiliging

Eis 171	Op de IT-voorziening die de Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht inzet, wordt minimaal eens per jaar een beveiligingsonderzoek of pentest uitgevoerd. De opdrachtgever kan op verzoek inzage verkrijgen in de managementsamenvatting van deze onderzoeken.
Eis 172	Transport encryptie is verplicht en daarbij wordt minimaal gebruik gemaakt van Transport Layer Security (TLS) versie 1.2. Het heeft de voorkeur dat Transport Layer Security (TLS) versie 1.3 wordt toegepast.
Eis 173	Voor de transportbeveiliging worden alleen ciphers ondersteund die het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) classificeert als GOED en/of VOLDOENDE. Hiervoor wordt het volgende brondocument van het NCSC gebruikt: ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) 2025-05 (bron: https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2025/juni/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2025-05/TLS-Richtlijnen-2025-05.pdf)
Eis 174	De beschikbare API's zijn op de open standaard REST protocol gebaseerd.
Eis 175	Toegang tot koppelingen (API's) moet geautoriseerd (en geauthentiseerd) zijn. Protocollen hiervoor zijn in volgorde van voorkeur: - OAuth 2.0 autorisatie token; - Certificaat authenticatie.

Eis 176	Op alle 10 kwetsbaarheden van de OWASP top 10 zijn binnen de aangeboden oplossing aantoonbaar maatregelen geïmplementeerd. De IT-voorziening die de Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de opdracht inzet, is beoordeeld op basis van de OWASP (Open Web Application Security Project), de top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's. Zie tevens de website: www.owasp.org. De Opdrachtnemer beoordeelt de OWASP top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's regelmatig en lost eventuele geconstateerde tekortkomingen gedurende de looptijd van de (Raam)overeenkomst planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
Eis 177	De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever op de hoogte wanneer er uit een beveiligingsonderzoek bevindingen zijn vastgesteld met een hoog of kritiek risico.
Eis 178	De Opdrachtnemer lost n.a.v. een beveiligingsonderzoek kritieke bevindingen onverwijld en bevindingen met een hoog risico binnen 1 maand op en past waar nodig compenserende maatregelen toe voor de periode dat de bevindingen nog niet zijn opgelost. Het beveiligingsonderzoek kan zowel door opdrachtgever als opdrachtnemer zijn geïnitieerd.
Eis 179	HTTPS en HSTS moeten worden toegepast op de communicatie tussen clients (zoals webbrowsers) en servers voor alle websites en webservices.
Eis 180	Het CBR moet compliant kunnen zijn met de Europese AI Wet. Het moet voor het CBR inzichtelijk en gedocumenteerd zijn of de applicatie AI bevat, en zo ja, in welke component en met welke functie?
Eis 181	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een audit of beveiligingsonderzoek uit te voeren, wanneer Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet. Dit zal vooraf altijd met de opdrachtnemer worden afgestemd. De opdrachtnemer biedt deze mogelijkheid en werkt hieraan zoveel mogelijk mee.
Eis 182	Jaarlijks geeft de opdrachtnemer een in control verklaring af, waarmee de opdrachtnemer aantoont blijvend te voldoen aan de door opdrachtgever gestelde en in het contract vastgelegde requirements.
Eis 183	De Opdrachtnemer zorgt er bij beëindiging van de inzet van Personeel voor dat dat Personeel geen enkele toegang meer heeft tot informatie die voortvloeit uit de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
Eis 184	Bij uitbesteding van de werkzaamheden gelden de Eisen inzake informatiebeveiliging ook voor de door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden en diens Personeel.
Eis 185	De gegevens van het CBR die voortvloeien uit de uitvoering van de dienstverlening en die onder de Overeenkomst vallen, worden niet bij derden opgeslagen, zonder dat de Opdrachtnemer daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkings)Overeenkomst heeft afgesloten.

10. Eisen inzake implementatie & exit

10.1 Implementatie

Het CBR acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van het CBR niet door of tijdens de implementatie worden verstoord. De eisen ten aanzien van de implementatie zijn:

Eis 186	De Opdrachtnemer stelt binnen vier (4) weken na definitieve gunning, in overleg en samenwerking met Opdrachtgever, een definitief implementatieplan op. De uitvoering van de implementatie start pas na schriftelijke goedkeuring van dit plan door Opdrachtgever.

Eis 187	Het implementatieplan beschrijft minimaal de aanpak, planning, verantwoordelijkheden, bevat in ieder geval aandacht voor: • de benodigde vakbekwaamheid en continuïteit van de dienstverlening; • de risico's en beheersmaatregelen ten aanzien van de implementatie van de dienstverlening; • de inrichting van de dienstverlening voor binnen- en buitengroen en gladheidsbestrijding per locatie, op basis van de locatiekenmerken; • de uitvoering en afspraken rondom de nulmeting van de binnen- en buitengroenvoorzieningen en de vastlegging van de uitgangssituatie; • de overdracht en verwerking van bestaande gegevens en documentatie, waaronder gegevens over de groenvoorzieningen, het bomenbestand en uitgevoerde boomveiligheidscontroles; • de inrichting van de gladheidsbestrijding per locatie, waaronder de te behandelen terreinen en verhardingen, de locatiegebonden plattegronden, de MeteoConsult-regio's en de voorbereiding op het gladheidsseizoen; • de overdracht en implementatie van materialen, middelen en materieel die voor de uitvoering van de dienstverlening van toepassing zijn; • de inrichting van planningen, onderhoudsrondes, kwaliteitscontroles, registraties en rapportages voor de verschillende onderdelen van de dienstverlening; • de implementatie van systemen, dashboards en digitale registraties, waaronder de registratie van uitgevoerde gladheidsacties en boomveiligheidscontroles; • de communicatie en afstemming met Opdrachtgever, gebruikers en eventuele huidige leveranciers; • de borging van de continuïteit van de dienstverlening gedurende de implementatieperiode.
Eis 188	De Opdrachtnemer wijst uiterlijk binnen twee weken na definitieve gunning een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor de implementatie van de dienstverlening. De implementatiemanager fungeert gedurende de implementatieperiode als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever, de latende dienstverlener en overige betrokken partijen en beschikt over aantoonbare ervaring met vergelijkbare implementatietrajecten.
Eis 189	De Opdrachtnemer accepteert dat de latende dienstverlener de dienstverlening tijdens de periode van implementatie tot de operationele ingangsdatum van de Overeenkomst aan het CBR blijft leveren.
Eis 190	De Opdrachtnemer brengt geen separate kosten in rekening voor de implementatie van de dienstverlening.
Eis 191	De Opdrachtnemer werkt gedurende de implementatieperiode actief samen met Opdrachtgever en eventuele huidige leveranciers om een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening te waarborgen.
Eis 192	Gedurende de implementatieperiode vindt periodiek voortgangsoverleg plaats tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en – indien van toepassing – de latende dienstverlener. De Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van de implementatie, eventuele risico's, knelpunten en de getroffen beheersmaatregelen.
Eis 193	De Opdrachtnemer voert voorafgaand aan de start van de dienstverlening een nulmeting uit. Hierbij worden per locatie de actuele situatie, het groenareaal, de binnenbeplanting, de staat en beeldkwaliteit van de groenvoorzieningen en relevante bijzonderheden vastgelegd. Voor gladheidsbestrijding worden de te behandelen terreinen en verhardingen gecontroleerd aan de hand van de locatiekenmerken en plattegronden.
Eis 194	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het toepassen van de huisstijl van Opdrachtgever binnen de dienstverlening. Hiervoor mogen geen kosten in rekening gebracht worden.

10.2 Exit

Het CBR streeft naar een duurzame samenwerking met de Opdrachtnemer. Mocht de samenwerking eindigen, bij afloop of tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst, dan zijn heldere afspraken essentieel. Daarom heeft het CBR-basiseisen opgesteld. De Opdrachtnemer verleent alle benodigde medewerking voor een soepele overgang naar een nieuwe Overeenkomst of nieuwe Opdrachtnemer.

Eis 195	De Opdrachtnemer stelt uiterlijk binnen een half jaar na aanvang van de overeenkomst een exitplan op en actualiseert dit minimaal eenmaal per jaar of bij relevante wijzigingen in de dienstverlening.
Eis 196	Het exitplan beschrijft minimaal de aanpak, planning, verantwoordelijkheden, risico's en beheersmaatregelen ten aanzien van de beëindiging en overdracht van de dienstverlening en bevat in ieder geval aandacht voor: • de overdracht, vervanging en/of verwijdering van materialen en middelen en overige voorzieningen; • de uitvoering van nulmetingen en het vastleggen van de actuele situatie en kwaliteit ten behoeve van een opvolgende Opdrachtnemer; • de overdracht van planningen, registraties, dashboards, data, processen, documentatie en kennis; • de communicatie en samenwerking met Opdrachtgever, een opvolgende Opdrachtnemer en eventuele leveranciers of onderaannemers; • de planning, fasering en doorlooptijden van de benodigde werkzaamheden; • de borging van de continuïteit van de dienstverlening gedurende de transitieperiode.
Eis 197	De Opdrachtnemer werkt actief mee aan een zorgvuldige en ononderbroken overdracht van de dienstverlening aan Opdrachtgever en/of een opvolgende Opdrachtnemer, zonder verstoring van de dienstverlening.
Eis 198	De Opdrachtnemer waarborgt gedurende de implementatieperiode de continuïteit van de dienstverlening, zodat de dienstverlening zonder verstoring beschikbaar blijft voor gebruikers en primaire processen.
Eis 199	De Opdrachtnemer wijst uiterlijk twaalf maanden voor afloop van de overeenkomst of direct na bekendmaking van de contractbeëindiging een transitiemanager aan die verantwoordelijk is voor de voorbereiding en uitvoering van de exit- en overdrachtsactiviteiten en fungeert als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever en een eventuele opvolgende Opdrachtnemer.
Eis 200	Bij einde Overeenkomst wordt door een door Opdrachtnemer aangewezen onafhankelijke partij een nulmeting gedaan voordat overdracht van Dienstverlening plaatsvindt. Eventuele constateringen van achterstallige werkzaamheden ten opzichte van de gecontracteerde Dienstverlening worden voor overdracht door of voor rekening van Opdrachtnemer opgelost.
Eis 201	De Opdrachtnemer brengt geen aanvullende kosten in rekening voor reguliere werkzaamheden die voortvloeien uit de uitvoering van het exitplan en de overdracht van de dienstverlening.
Eis 202	Gedurende de exit periode vindt periodiek overleg plaats tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en – indien bekend – de opvolgende Opdrachtnemer over de voortgang van de overdracht, risico's, knelpunten en benodigde maatregelen.
Eis 203	Opdrachtnemer levert bij einde overeenkomst alle relevante data in een gangbaar digitaal formaat aan.
Eis 204	Door Opdrachtnemer wordt op locatieniveau een exit rapport beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken t.b.v. de uitgevoerde dienstverlening zichtbaar zijn.