

Bijlage 7 *Programma van eisen*

bij Offerteaanvraag

Openbare Europese aanbesteding

Duurzaam inzamelen, transport en verwerken van bedrijfsafval 2022 – 2025

PNH zaaknummer: 331432

TenderNed kenmerk: 1700326

Datum: 20-12-2021



Dit document bevat alle opdracht-specifieke eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan inschrijving op de Opdracht ('programma van eisen' of: PvE).

Indien Inschrijver over de inhoud van de gestelde eisen in deze paragraaf vragen heeft kan hij tijdens de Nota van inlichtingen fase (zie paragraaf 3.3 leidraad) een verzoek ter verduidelijking indienen. Het is uiteindelijk de Aanbestedende die bepaalt of een voorgestelde wijziging wordt doorgevoerd.

De Provincie kan besluiten een aangepast document als Herziene Documentatie met de Nota van Inlichtingen beschikbaar te stellen aan alle Inschrijvers.

Daarna geldt de inhoud als minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud (van de laatste verstrekte versie) betekent uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Door inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met de inhoud van dit document conform de laatste Nota van Inlichtingen.

BLOK 1 Eisen akkoord overeenkomst documenten	
1.1	Tussen de Inschrijver, die de Opdracht gegund is, en de Provincie Noord-Holland komt na definitieve gunning een Overeenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in Bijlage 2 van deze Inschrijfleidraad. Nadat de Nota van inlichtingen met antwoorden beschikbaar is gesteld geldt de laatste versie concept Overeenkomst als Minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud van de concept Overeenkomst betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
1.2	Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de provinciale inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (AIV) zoals opgenomen in Bijlage 3 bij deze Inschrijfleidraad. De relatie tussen de AIV en de concept Overeenkomst is, dat in geval van een tegenstrijdigheid tussen een bepaling over hetzelfde onderwerp de inhoud van de concept Overeenkomst op dat punt prevaleert boven de AIV.
1.3	Tussen de Inschrijver, die na beoordeling van de Offertes in de ranking als tweede is geëindigd, en de Provincie Noord-Holland komt na definitieve gunning een Wachtkamerovereenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in Bijlage 5 (onderaan de Inschrijfleidraad). Nadat de Nota van inlichtingen met antwoorden beschikbaar is gesteld geldt de laatste versie model Wachtkamerovereenkomst als Minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud van de model Wachtkamerovereenkomst betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
1.4	In de implementatieperiode stellen Partijen de Basisdienstverlening en Adviesdiensten voor het eerste contractjaar 2022/2023 vast op basis van hetgeen is beschreven in de Aanbestedingsstukken (inbegrepen de Bijlagen) en in de aanbieding van Opdrachtnemer (inbegrepen bijlagen).

BLOK 2 Eisen Commercieel		
2.1	Accountmanagement (1 aanspreekpunt)	Opdrachtnemer zal gedurende de Overeenkomst een medewerker aanstellen die voor Opdrachtgever acteert als inhoudelijk opdrachtverantwoordelijke manager voor de opdracht ("single point of contact"). Afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer zodanig vastgelegd dat zij geraadpleegd kunnen worden door de betrokken medewerkers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In de rol accountmanager beschikt de medewerker over voldoende mandaat om een eventuele escalatie per direct op te kunnen lossen.
2.2	Gestanddoenings-termijn:	De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste 60 kalenderdagen, gerekend vanaf de datum van inschrijving.
2.4	Prijzen en prijswijziging -Basisdienstverlening -Adviesdienstverlening	Bij aanvang van de opdracht gelden in het eerst contractjaar 2022/2023 de prijzen die door Opdrachtnemer in zijn inschrijving zijn ingevuld in zijn Prijzenblad, zie bijlage 11 van deze leidraad. Gedurende de Overeenkomst is het Opdrachtgever toegestaan om voor de Basisdienstverlening eenmaal per jaar een voorstel tot prijswijziging in te dienen conform het bepaalde in artikel 7.5 van de concept Overeenkomst, zie bijlage 2.

		Voor de invulling van de Adviesdienstverlening door de Sleutelfunctionaris/adviseur komt vanaf contractjaar 2 jaarlijks een Nadere overeenkomst tot stand (NOK). Ook voor de prijs van de voornoemde Adviesdienstverlening is toegestaan eenmaal jaarlijks een voorstel tot prijswijziging in te dienen conform het bepaalde in artikel 7.5 van de concept Overeenkomst, zie bijlage 2.
2.5	Facturatie	Facturatie door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd conform artikel 8 concept Overeenkomst en artikel 12 van de AIV, zie bijlagen 2 en 3. Facturering vindt maandelijks achteraf plaats zoals is beschreven in het voornoemde artikel in de concept Overeenkomst.
2.6	Prestatieverklaring	Opdrachtnemer overlegt aan Opdrachtgever ten behoeve van goedkeuring van Opdrachtgever een prestatieverklaring waaruit blijkt, dat hetgeen waarvoor betaald wordt, is geleverd. Een prestatieverklaring wordt aan Opdrachtnemer gevraagd voor een opdracht met een totale opdrachtwaarde van € 5.000,- ex btw of meer. De passende prestatieverklaring per factuur stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vast voorafgaand aan de start van de Overeenkomst.
2.7	Social return uitvoeringsvoorwaarde	De Inschrijver verklaart akkoord te gaan met de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return ad 5% van de gerealiseerde contractwaarde. De inschrijver, die de Opdracht gegund wordt, stelt in de contractfase een plan van aanpak op hoe hij invulling geeft aan de voorwaarde Social return voor Opdrachtdeel A als omschreven in bijlage 8 'Social Return'. Zie ook paragraaf 2.11 MVI Social return.

BLOK 3 Eisen basisdienstverlening afvalinzameling en verwerking		
3.1	Bewaken actualiteit voldoen aan Minimumeisen	Opdrachtnemer borgt dat gedurende de overeenkomst de in zijn inschrijving overlegde bewijsdocumenten aangaande certificering (zie leidraad paragraaf 4.3) actueel zijn en blijven bij de geldende wet- en regelgeving. Indien Opdrachtnemer op enig moment aan één of meer van deze Minimumeisen niet meer (dreigt te) voldoen informeert hij Opdrachtgever tijdig met daarbij welke eventuele beheersmaatregel hij kan treffen/heeft getroffen. Het oordeel is aan Opdrachtgever of de maatregel passend en voldoende is voor het doel per gevraagd certificaat als geformuleerd in paragraaf 4.3.
3.2	Ter beschikking stellen inzamelmiddelen	De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten inzamelmiddelen van afval zoals afvalcontainers, benodigde afvalzakken of eventuele overige (voor zover niet in bezit van Opdrachtgever) dienen door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld te worden.
3.3	Inzamelmiddelen en -voertuigen	Opdrachtnemer borgt, dat de door hem voor de opdracht in te zetten inzamelmiddelen en inzamelvoertuigen geschikt zijn voor het doel en in een technisch goede staat verkeren. De inzamelmiddelen voor de buitenlocaties dienen goed in de verf te staan en in meerdere afmetingen leverbaar te zijn.
3.4	Inzamelmiddelen gevaarlijk afval	Opdrachtnemer levert voor het inzamelen van klein gevaarlijk afval zoals batterijen de voor deze stoffen juiste inzamelmiddelen.
3.5	Inzamelmiddelen ledigen en reinigen	De lediging van de inzamelmiddelen geschiedt volgens de volgende voorwaarden en uitgangspunten: -Opdrachtnemer ledigt en reinigt per locatie de inzamelmiddelen die in eigendom zijn van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In bijlage 6 Huidige situatie is weergegeven welke middelen eigendom van Opdrachtgever zijn. -Eventuele schade aan de inzamelmiddelen van Opdrachtnemer is het eigen risico van Opdrachtnemer; -Wisseling/ledigingskosten is inclusief afroepkosten. -De inzamelmiddelen (uitgezonderd swill) dienen periodiek, afhankelijk van de vervuilingsgraad door Opdrachtnemer gereinigd te worden. -Wassingen dienen gelijktijdig of direct na ledigingen plaats te vinden. Bij het omwisselen van containers zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de omgewisselde

		<p>exemplaren zijn gereinigd (zowel binnen- als buitenzijde) en in goede staat verkeren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De inzamelmiddelen worden in ieder geval aan binnenkant en buitenkant gereinigd c.q. omgewisseld wanneer er sprake is van: reukoverlast, aangehecht vuil, bekladding c.q. graffiti. Na reiniging mag op of in het inzamelmiddel geen aanhangend vuil zichtbaar zijn. - Voor wassing gebruikte reinigingsmiddelen zijn niet milieubelastend. <p>Opdrachtnemer levert de afvalzakken die in de afvalbakken gebruikt moeten worden, zie (ook eis 3.2).</p> <p>Incidenteel kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om op een locatie één of meer middelen een keer extra te reinigen. Conform de afgesproken tarieven mag deze extra lediging gefactureerd worden.</p>
3.6	Inzamelmiddelen lediging en reinigen	<p>Het ledigen, onderhoud en reinigen van de containers, voor zover dit plaatsvindt op de locatie van Opdrachtgever, vindt plaats op werkdagen tussen 08.00 uur en 16.00 uur. In bijlage 6, huidige situatie, is aangegeven voor welke locaties Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever aparte afspraken dient te maken.</p>
3.7	Elektrische apparatuur	<p>Alle elektrische apparatuur die Opdrachtnemer eventueel zelf toevoegt en gebruikt voor de uitvoering van de opdracht dient te zijn voorzien van een CE-markering. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen conform de voorschriften van de actuele NEN 3140 of vergelijkbaar.</p> <p>Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines moeten voldoen aan 501010-1.</p>
3.8	Inzamelen en logistiek	<p>Afvalinzameling wordt verricht op de verschillende locaties van Opdrachtgever zoals opgenomen in de Bijlage 6 (Huidige situatie PNH).</p> <p>Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de inzamelingen te verplaatsen naar een andere locatie, zoals bijvoorbeeld in geval van verbouwing of verhuizing.</p> <p>Het aantal ledigingen, de hoeveelheid in te zamelen afval en/of de hoeveelheid te verwerken afval dat jaarlijks -als onderdeel van deze opdracht- tegen gelijkblijvende voorwaarden door inschrijver behandeld kan worden is niet tot een maximum en/of minimum hoeveelheid beperkt.</p>
3.9	Logistiek	<p>Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de Overeenkomst het aantal locaties te wijzigen (toevoegen of laten vervallen) door enkel schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtnemer.</p> <p>Mutaties als bedoeld in eis 3.9 kunnen door Opdrachtgever tot 24 uur voor de geplande datum doorgegeven worden aan Opdrachtnemer.</p>
3.10	Logistiek	<p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de lokale omstandigheden van de afhaallocaties zoals parkeermogelijkheden, aslast, maximale milieu uitstoot * enzovoorts.</p> <p>Daarnaast kan op het terrein of het gebouw van de afhaallocatie een richtlijn of voorschrift specifiek van Opdrachtgever gelden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de op het moment van publicatie van deze leidraad geldende coronamaatregelen.</p> <p>*AD attendeert geïnteresseerden er op, dat m.i.v. 1-1-2022 voor het centrum van Haarlem een nieuw milieuvorschrift voor voertuigen van toepassing is, zie de website van de gemeente Haarlem (zoekonderwerp milieu)</p>
3.11	Logistiek	<p>Opdrachtnemer dient op verschillende locaties inzamelmiddelen vanuit de afgesloten opstelplaatsen in de panden of op de afgesloten terreinen bij de panden te ledigen. Zie voor de locaties die dit betreft bijlage 6 Huidig situatie.</p>
3.12	Logistiek	<p>Bij aanvang van de Overeenkomst voert Opdrachtnemer de ledigingfrequentie uit zoals is overeengekomen bij de totstandkoming van de Overeenkomst. In het Prijzenblad, bijlage 10 van de leidraad, heeft Opdrachtgever de door hem</p>

		<p>geraamde aantallen opgegeven, passend bij de situatie voor de COVID19 periode.</p> <p>Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de Overeenkomst de ledigingsfrequentie aan te passen (toevoegen of laten vervallen) door een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtnemer. Een wijziging van ledigingsfrequentie gedurende de Overeenkomst kan volgen uit de uitvoering van het voornoemde plan van aanpak onderdelen G.1 en/of G.2, en/of door tijdens de Overeenkomst door Opdrachtgever vastgestelde gewijzigde omstandigheid op een locatie.</p> <p>Ter illustratie geeft AD het actuele praktijkvoorbeeld, dat op het moment van publicatie van de Aanbestedingsstukken een situatie is ingericht van alle ledigingen op afroep. Dit als gevolg van de COVID19-beheersmaatregelen waardoor veel minder medewerkers op de kantoorplek aanwezig zijn dan in een normale bedrijfssituatie.</p>
3.13	Logistiek	<p>Ingezamelde en/of verwerkte hoeveelheden in gewicht worden afgerond op minimaal één decimaal achter de komma.</p> <p>Opdrachtnemer hanteert geen minimale ordergrootte bij het leveren van inzamelmiddelen en/of het afvoeren van afval. Opdrachtnemer kan aan Opdrachtgever een voorstel uitbrengen om orders te bundelen of anderszins milieubelasting te reduceren. Het staat Opdrachtgever vrij hier gebruik van te maken.</p>
3.14	Logistiek	<p>Gebreken en defecten aan inzamelmiddelen worden door Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen na melding door Opdrachtgever verholpen. Indien reparatie binnen deze termijn niet mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen voor een vervangend en gelijkwaardig inzamelmiddel.</p>
3.17	Logistiek	<p>De afgevoerde hoeveelheid bedrijfsafval wordt per afvalstroom gewogen, middels een geijkte weeginstallatie. De weegbon dient met de factuur te worden meegezonden.</p>
3.18	Logistiek	<p>Opdrachtnemer voert het afval af naar de door hem gekozen breng-locatie(s), of eigen locatie(s). Vanaf het moment van inzameling van het afval is Opdrachtnemer de beheerder van het afval en verantwoordelijk voor een juiste logistieke verwerking van het afval. Opdrachtnemer dient er zelf zorg voor te dragen dat er voldaan wordt aan de actuele voorschriften en regelgeving die gelden op de breng-locatie(s).</p>
3.19	Logistiek	<p>Elk inzamelvoertuig dat Opdrachtnemer inzet voor de uitvoering van de Opdracht voldoet minimaal aan emissienorm Euro VI normering of beter (alternatieve brandstoffen). Onder logistiek verstaat Opdrachtgever in deze context het transport tussen (onder)aannemer Opdrachtnemer.</p>
3.20	(Vertrouwelijk) papier en andere informatiedragers	<p>Het vertrouwelijk papier dient afgevoerd te worden volgens minimaal DIN norm 66399, beschermingsklasse 3 en veiligheidsniveau 6. Dit betekend dat tijdens het hele traject van laden, vervoeren, lossen, overslaan en vernietigen van het (vertrouwelijke) papier en andere informatiedragers dient Opdrachtnemer de vertrouwelijke aard strikt te waarborgen. Voor de Opdracht geldt op dit punt een 100% gesloten systeem van inzamelmiddel tot lediging in vrachtauto tot verwerking. Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen dat ook de chauffeur van Opdrachtnemer fysiek het vertrouwelijke papier en andere informatiedragers niet kan inzien. Opdrachtnemer kan tevens een certificaat leveren ter bewijs dat het vertrouwelijk papier volgens bovenstaande wijze is afgevoerd.</p>
3.21	Klachtenprocedure	<p>Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure die de contactpersoon van Opdrachtgever de gelegenheid biedt een klacht in te dienen, te laten registreren en binnen redelijke termijn te kunnen laten afhandelen.</p> <p>Bij klachten die meer dan eens over hetzelfde onderwerp gaan en die niet binnen één jaar niet tot een oplossing hebben geleid, of zijn hersteld binnen de hiervoor genoemde redelijke termijn, kunnen aanleiding zijn voor een schriftelijke ingebrekestelling. Een ingebrekestelling die binnen redelijke termijn nog niet tot en voor Opdrachtgever acceptabele oplossing heeft geleid kan tot ontbinding van de Overeenkomst leiden, met inachtnaam van artikel 3.3 van de concept Overeenkomst.</p>

Blok 4 Eisen aan voor de Opdracht in te zetten Personeel		
4.1	Personeel vak kennis, competenties en voorschriften	<p>Opdrachtnemer zet voor de operationele uitvoering van de Opdracht personeel in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - goed geïnstrueerd en voorbereid is op de uit te voeren werkzaamheden; - kennis heeft van de betreffende veiligheidsvoorschriften; - kennis heeft van de aan de werkzaamheden gestelde wettelijke eisen; - over (eventuele) benodigde vaardigheidsbewijzen beschikt (rijbewijs e.d.); - de Nederlandse taal dusdanig machtig is dat het werk voor dit deel van de Opdracht adequaat uitgevoerd kan worden; - alert en klantgericht is; - zichtbaar bedrijfskleding draagt. De bedrijfskleding moet representatief, herkenbaar (eenduidig), heel en schoon zijn. Kosten voor bedrijfskleding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. - zich te allen tijde kan legitimeren conform de wettelijke eisen; - werkzaamheden verricht vrij van alcohol, verdovende middelen en andere middelen die de uitvoering van de werkzaamheden hinderen; - geen fooi of geschenken (geld of anderszins) in ontvangst neemt.
4.2	Sleutelfunctionaris/ adviseur minimeisen	<p>Opdrachtnemer zet voor de gevraagde expertise en advisering voor onderdeel 4 van de opdrachtscope (Adviesdiensten) een medewerker in, die vakbekwaam is uitgaande van de in de Aanbestedingsstukken verstrekte informatie. Dit betreft ten minste het aanbod van Opdrachtnemer voor het gunningscriterium G.2. Ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • beschikt de aangeboden medewerker over relevante en aantoonbare werkervaring en -kennis van de markt op het gebied van duurzame Bedrijfsafvalinzameling, transport en afvalverwerking, zoals is omschreven in de inschrijvingsleidraad, zie paragraaf 2.2 t/m 2.6 . • is de medewerker in staat Opdrachtgever op dit gebied onafhankelijk, pro-actief en adequaat te adviseren op voorkomende vraagstukken op het gebied als omschreven in de vorige bullit; • is de medewerker beschikbaar vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst; • is de medewerker in loondienst van Opdrachtnemer of van diens onderaannemer of Combinant. <p>NB: het aanbieden van een ZZP-er (zelfstandige zonder personeel) is niet toegestaan, tenzij beide partijen hier mee instemmen op de voorwaarde van artikel 9.5 van de concept Overeenkomst, bijlage 2. Het voorschrift is alleen van toepassing op dat deel van de Opdracht dat de in te zetten ZZP-medewerker invult.</p> <p>Let op: als de beoordelingscommissie vaststelt dat uw inschrijving in het onderdeel G.2(3) geen of tegenstrijdige informatie biedt op de in deze eis 4.2 gevraagde minimum kenmerken van de door u aangeboden Sleutelfunctionaris/adviseur staat het de Aanbestedende dienst vrij om uw inschrijving terzijde te leggen en uw inschrijving van deelname aan de procedure uit te sluiten.</p>
4.3	Vraaggesprek deelname	<p>Inschrijffase: Opdrachtnemer garandeert dat de Sleutelfunctionaris/adviseur, die inschrijver in zijn inschrijving onderdeel G.2 aanbiedt, deelneemt aan het Vraaggesprek. Zie gunningscriterium G.4. in hoofdstuk 5 van de leidraad, minimeis G.4.</p>
4.4	Nederlandse taal	<p>De voor de Opdracht in te zetten Sleutelfunctionaris/adviseur is in de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig. Hij/zij is in staat de gedurende de Overeenkomst de door hem/haar op te leveren adviesrapporten in</p>

		compacte omvang en leesbare teksten op te stellen, en door Opdrachtgever aangeleverde informatie er in te verwerken.
4.5	Continuïteit van de dienstverlening en vervanging	Opdrachtnemer is gedurende de Overeenkomst verantwoordelijk voor de continuïteit inzake de overeengekomen kwaliteit van dienstverlening door de Sleutelfunctionaris/adviseur bij situaties als verzuim, vakantieperiodes, uitdiensttreding enzovoorts.
4.6	Geheimhouding	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de Overeenkomst de door hem ingezette medewerkers zich bewust zijn van de verplichting tot geheimhouding van alle informatie, die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden. Zie ook artikel 5 van de AIV, bijlage 3.
4.7	Ketenverantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is zich bewust van haar ketenverantwoordelijkheid en neemt artikel 9.4 van de Overeenkomst in acht, als voor (een deel van) de Opdrachttuitvoering een beroep gedaan wordt op Onderaannemers en eventueel onder-onderaannemers (sub-subcontractors).

BLOK 5 Eisen Duurzaamheid

5.1	CO₂-bewust certificaat	<p>Bij aanvang van de <u>uitvoeringsfase</u> van de Opdracht kan Opdrachtnemer aantonen te beschikken over een CO₂-bewust certificaat op trede/niveau 3 (van de CO₂-prestatieladder, of gelijkwaardige beheersmaatregelen, zie toelichting hierna. De mate van gelijkwaardig is aan het oordeel van AD. Het is toegestaan dat Opdrachtnemer zich nog bevindt in een traject van certificatie, of bereid is vanaf de start van de Overeenkomst dit traject in te gaan om de voornoemde trede/niveau 3 te bereiken binnen de hiervoor gebruikelijke periode. Als dit uw situatie is benoem dit a.u.b. in uw Aanbiedingsbrief.</p> <p>Toelichting: in Nederland is de CO₂-Prestatieladder een algemeen gebruikt duurzaamheidsinstrument, dat bedrijven en overheden helpt bij het reduceren van CO₂ en kosten. Voor meer informatie over de CO₂-prestatieladder zie de website van https://www.co2-prestatieladder.nl/nl/wat-is-de-ladder</p>
-----	--	--

BLOK 6 Eisen KPI's managementinformatie, rapportage en communicatie

6.1	Overlegstructuur	<p>Opdrachtnemer zet de volgende overlegstructuur op voor de duur van de Overeenkomst:</p> <ul style="list-style-type: none"> - strategisch overleg (1x per jaar) - overleg (4x per jaar) met de accountmanager van de Opdrachtnemer.
6.2	Kritieke prestatie indicatoren (Kpi)	<p>Opdrachtgever meet de prestaties van Opdrachtnemer middels Kritieke prestatie indicatoren (Kpi) zoals hierna beschreven in de eisen 6. 3 tot en met 6.6. Het eerste jaar worden de prestaties halfjaarlijks gemeten, daarna jaarlijks.</p> <p>Waar in een contractjaar de overeengekomen Kpi's niet (allen) worden gehaald, krijgt Opdrachtnemer de kans deze te herstellen binnen een redelijke termijn. Deze termijn is afhankelijk van de soort en mate van overtreden en de hersteltijd die dat met zich meebrengt. Partijen treden in overleg op welke termijn herstel plaats dient te vinden. Daarnaast kan Opdrachtgever Opdrachtnemer vragen om een plan van aanpak hoe dit in de toekomst te voorkomen.</p> <p>Indien wordt vastgesteld dat ook na de voornoemde interventies geen verbetering naar tevredenheid van Opdrachtgever optreedt, en Opdrachtnemer daarmee niet of onvoldoende de nakoming van deze</p>

		indicatoren kan aantonen voor de restant duur van de Overeenkomst, kan dit voor Opdrachtgever een reden zijn van tussentijdse opzegging van de Overeenkomst. Zie ook artikel 3.3 van de concept Overeenkomst.
6.3	Kpi rapportage afvalstromen	<p>Maandelijks levert de Opdrachtnemer op eigen initiatief een overzicht over voorgaande periode, waarin minimaal de volgende informatie wordt verstrekt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KG's daadwerkelijk afgevoerd per afvalstroom per locatie - Aantal ledigingen per afvalstroom per locatie - Aantal containers per afvalstroom per locatie - Eventuele adviezen ten aanzien van het verder verduurzamen van de afval verzameling, - transport en – verwerking; - aantoonbaar maken dat het afval op een zodanige wijze wordt verwerkt dat het milieu zo min mogelijk belast wordt en dat deze verwerkt worden of kunnen worden tot nieuwe grondstoffen. <p>Kpi norm 99% Tijdige en volledige rapportages</p>
6.4	Kpi Adviesrapportage ingezette afval inzamelmiddelen	<p>Eenmaal per jaar zorgt Opdrachtnemer voor een volledige inventarisatie van de door hem ingezette Bedrijfsafval inzamelmiddelen met een advies of dit nog aansluit bij de Basisdienstverlening. Deze inventarisatie en advies worden gebundeld en als een rapportage aangeleverd. Zonder toestemming van Opdrachtgever mag niets aan de ingezette afval inzamelmiddelen worden aangepast.</p> <p>Kpi norm 99% Tijdige en volledige rapportage</p>
6.5	Kpi rapportage duurzaamheid	<p>Opdrachtnemer reikt Opdrachtgever een jaarlijkse opgave uitlaatemissies ingezette voertuigen aan voor het deel dat wordt ingezet voor de Opdracht.</p> <p>KPI norm 99%</p>
6.6	Kpi Bedrijfsafvalverwerking	<p>Opdrachtnemer dient ieder kwartaal verantwoording af te leggen over de wijze hoe hij met het Bedrijfsafval van Opdrachtgever omgaat. De Opdrachtnemer moet in de managementrapportage aantoonbaar maken dat het afval op een zodanige wijze wordt verwerkt dat het milieu zo min mogelijk belast wordt en dat deze verwerkt worden of kunnen worden tot nieuwe grondstoffen.</p> <p>KPI norm 99% Tijdige en volledige management rapportage</p>

BLOK 7 Eisen aan informatiebeveiliging		
7.1	Webbased service	<p>Voor het onderdeel Data van de Opdracht (zie leidraad paragraaf 2.3 doelstellingen) stelt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een webbased applicatie via het worldwideweb ter beschikking.</p> <p>De applicatie is gebruiksvriendelijk en intuïtief te bedienen.</p> <p>Alle functionaliteit en informatie (content) is toegankelijk via de meest gangbare webbrowsers, ten minste zijn dit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Edge • Google chrome • Safari • Firefox <p>De applicatie werkt zonder installatie van plugins of extensies in de browser.</p> <p>Nadere eisen aan de applicatie en dienstverlening op dit punt van de opdracht uitvoering zijn beschreven in dit blok vanaf eis 7.3</p>
7.2	Algemeen: kader BIO BBN2	<p>Ongeacht of inschrijver wel/niet een webbased applicatie als in eis 7.1 beschreven aanbiedt, heeft Opdrachtnemer door inschrijving verklaart kennis genomen het hebben van het Kader Baseline Informatiebeveiliging Overheid niveau 2 (BIO BBN2), zie bijlage 9. Gedurende de uitvoeringsfase van de opdracht houdt Opdrachtnemer deze kennis actueel. Opdrachtgever draagt zorg voor het (laten) toepassen van deze basiskennis van informatiebeveiliging op de Opdracht, voor zover de diensten betrekking hebben op een adequate beveiliging van elektronische informatie opslag en data uitwisseling.</p>

7.3	SAAS-applicatie	<p>De applicatie als omschreven in eis 7.1 wordt aangeboden als een Software-As-A-Service online dienst. De applicatie is door (of voor) Opdrachtnemer geïnstalleerd, wat de Opdrachtnemer (daaronder begrepen diens eventuele derde(n) die de hosting, beheer en onderhoud diensten uitvoert) verantwoordelijk maakt voor onderhoud en beheer, catalogus en andere menu-inrichting aspecten.</p> <p>Indien de door Opdrachtnemer voor deze Opdracht ter beschikking gestelde applicatie niet (volledig) SAAS is geldt ten minste, dat de oplossing door Opdrachtnemer volledig functioneel aangeboden wordt als dienst. Waarbij Opdrachtnemer (daaronder begrepen diens eventuele derde die de hosting, beheer en onderhoud diensten uitvoert) verantwoordelijk is voor alle lagen van de technische architectuur (van netwerk tot en met de applicatie).</p>
7.4	Informatie-uitwisseling en gebruikerstoegang	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor het onbelemmerd laten functioneren van de gebruikerstoegang tot de applicatie als beschreven in eis 7.1. Opdrachtnemer (daaronder begrepen diens eventuele derde die de hosting, beheer en onderhoud diensten uitvoert) is er mee bekend, dat Opdrachtgever voor al haar applicaties van haar bedrijfsvoering werkt met Microsoft Azure Platform, Azure Active Directory.</p> <p>https://azure.microsoft.com/nl-nl/services/active-directory/security/</p> <p>Informatie-uitwisseling en opslag vindt aantoonbaar veilig en versleuteld plaats, zoals is gevraagd in de leidraad paragraaf 4.3.geschiktheidseis certificering informatiebeveiliging.</p>
7.5	Autorisatie functionaliteiten (hoofd)beheerder	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor het laten autoriseren van daarvoor aangewezen medewerkers van Opdrachtgever voor gebruikerstoegang tot de applicatie als beschreven in eis 7.1.</p> <p>Op dit punt is van belang, dat Opdrachtnemer (daaronder begrepen diens eventuele derde die de hosting, beheer en onderhoud diensten uitvoert) is er mee bekend, dat bij Opdrachtgever gebruikersbeheer, identificatie, autorisatie en authenticatie voor al haar applicaties geregeld is in Azure AD, via SAML of OAUTH zie eis 5.3.</p> <p>Het autorisatie beheer van de gebruikers van de applicatie van de provincie ligt centraal bij Opdrachtgever met 1 hoofdbeheerder en 1 back up medewerker. Gedurende de Overeenkomst draagt de hoofdbeheerder zorg voor de gebruikerstoegang van de andere medewerkers van Opdrachtgever tot de applicatie. Bij aanvang van de Opdracht zal het totaal aantal gebruikers (inclusief de beheerder) circa 4 medewerkers zijn.</p>
7.6	Ondersteuning administrator en beheerder	<p>Gedurende de Overeenkomst kan (op afroep) de Opdrachtnemer de door Opdrachtgever aangestelde (hoofd)beheerder begeleiden bij het uitvoeren van het functioneel beheer rol. Minimaal stelt Opdrachtnemer een gebruikershandleiding ter beschikking (in een versie in Nederlandse taal). Mocht de applicatie als bedoeld in eis 7.1 standaard beschikken over een hier bedoelde gebruikersinstructie, dan is dit voor Opdrachtgever de voorkeur oplossing.</p>
7.7	Exporten rapportage	<p>De applicatie biedt de gebruikers van Opdrachtgever een mogelijkheid om bestanden te exporteren (in PDF, EXCEL en CSV format).</p>
7.8	SLA applicatie functionaliteiten	<p>Opdrachtnemer levert voor aanvang van de Opdracht een standaard SLA aan Opdrachtgever. Op dit punt verklaart Opdrachtnemer dat de SLA onderdelen bevat die minimaal de volgende eisen afdekken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de applicatie als bedoeld in eis 7.1 is ten minste 8 uur per dag op Werkdagen beschikbaar voor de gebruikers, met uitzondering van geplande Werkzaamheden; - de applicatie heeft maximaal 16 uur niet-geplande niet-beschikbaarheid per kalendermaand (gemeten conform de omschrijving van beschikbare uren in de SLA);

		<ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtnemer (daaronder begrepen diens eventuele derde die dit SLA deel van de Opdracht uitvoert) een back up maakt van in de applicatie opgeslagen data van Opdrachtgever (met als doel een eventueel verlies van data tot nihil te beperken);
7.9	Data-opslag binnen EER	<p>Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de Overeenkomst data van Opdrachtgever, die in de applicatie als bedoeld in eis 7.1 is opgeslagen, te allen tijde binnen de Europese Gemeenschappelijke Ruimte (EER) worden opgeslagen en bewaard. De data van Opdrachtgever worden niet zonder overleg met en akkoord van Opdrachtgever verplaatst naar een locatie buiten de EER.</p> <p>Indien de data van Opdrachtgever bewaard worden op een locatie in Nederland, zal Opdrachtnemer Overeenkomst deze data niet verplaatsen buiten Nederland, tenzij dit door een zwaarwegende belang noodzakelijk is en Opdrachtgever vooraf op de hoogte wordt gesteld van deze noodzaak van verplaatsing en van de nieuwe locatie.</p>
7.10	Nederlandstalig	De gebruikersinterface van de aangeboden Applicatie is volledig Nederlandstalig. Productomschrijvingen zijn in de Nederlandse taal beschikbaar.
7.11	Termijn bewaren en overdracht data bij beëindiging	<p>De data van Opdrachtgever die in de applicatie worden bewaard kunnen minimaal tot het einde van de Overeenkomst bewaard blijven.</p> <p>Ongeacht of inschrijver wel/niet een webbased applicatie als in eis 7.1 beschreven aanbiedt: bij beëindiging van het contract borgt Opdrachtnemer, dat alle data eigendom van de Opdrachtgever binnen redelijke termijn digitaal wordt overgedragen aan de Opdrachtgever, in een nader te bepalen gestructureerd leesbaar format, dan wel worden de data vernietigd (inclusief backups).</p>