

Bijlage 4.A – Programma van Eisen

1 Algemeen

- 1.1 Inschrijver gaat ermee akkoord dat zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik mag worden gemaakt van de naam, logo e.d. van Aanbestedende dienst.
- 1.2 Inschrijver gaat ermee akkoord dat de contactpersonen en het personeel van Inschrijver op locaties van Aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig dienen te zijn.
- 1.3 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver diensten levert om de bedrijfsafvalstromen te verwerken, zoals vermeld in Bijlage 4.B van het Beschrijvend document.
- 1.4 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in het bezit is van alle verplichte vergunningen die nodig zijn om de dienstverlening uit te voeren en garandeert dat Inschrijver werkt conform vigerende (Nederlandse) wet- en regelgeving, voorschriften en dergelijke.
- 1.5 Inschrijver verzorgt alle verplichte registratie van afval bij Landelijk Meldpunt Afvalstoffen (LMA) en overige indien van toepassing zijnde verplichte registratie en meldpunten.
- 1.6 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver passende containers (afvalinzamelingsmiddelen) levert op het terrein van Aanbestedende dienst en zorgt dat de containers geschikt zijn voor de betreffende afvalstromen. Denk hierbij aan grootte, geschikt voor vloeistoffen, afsluitbaar, etc..
- 1.7 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Aanbestedende dienst schriftelijke goedkeuring dient te verlenen voor de te maken keuzes met betrekking tot aantallen en de plaatsing van containers/inzamelmiddelen en de ledigingsfrequentie, ook als de dienstverlening of in te zetten middelen aangepast of uitgebreid moeten worden. Dit ook ingeval het voorgaande zoals beschreven in aantallen, hoeveelheden en dergelijke aangepast worden. De situatie zoals aangegeven in Bijlage 4.B van het Beschrijvend document vormt het uitgangspunt, maar is slechts indicatief en er kunnen derhalve geen rechten aan ontleend worden. Inschrijver dient middels een gedegen nulmeting de definitief in te zetten middelen te bepalen. Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met deze werkwijze.
- 1.8 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de in te zetten middelen en/of containers in technisch goede staat dienen te zijn en daar waar van toepassing aan de binnenzijde gereinigd worden. Dit geldt me name voor die middelen en/of containers die in direct contact met het afval staan. Hierbij kan er bijvoorbeeld aan SWILL (organisch afval) gedacht worden, dat direct contact maakt met de container zelf. Indien SWILL-containers/-afvalinzamelingsmiddelen omgeruild dienen te worden, dan dienen deze te allen tijde schoon te zijn bij omwisseling.
- 1.9 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver in staat is om, indien Aanbestedende dienst dit verlangt, de containers/afvalinzamelingsmiddelen (op afroep) te reinigen.
- 1.10 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat deze melding dient te maken van beschadigingen en/of defecten van middelen en/of containers en/of andere complicaties. Indien Inschrijver het voorgaande niet (tijdig) schriftelijk doet c.q. het voorgaande verzaakt, dan is Aanbestedende dienst niet verantwoordelijk c.q. aansprakelijk voor geleden (vervolg)schade, in welke vorm dan ook.
- 1.11 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat fouten in aanlevering van de afvalsoorten direct mondeling en binnen drie (3) werkdagen schriftelijk aan de contactpersoon van Aanbestedende dienst worden gemeld zodat correctie kan plaatsvinden en/of herhaling kan worden voorkomen. Eventuele (financiële) gevolgen van deze afwijking worden, zonder nakomen van deze procedure, niet in behandeling genomen.
- 1.12 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord, dat indien er behoefte is aan tijdelijk extra inzamelmiddelen of tijdelijke wijzigingen in de capaciteit, Inschrijver in staat is binnen twee werkdagen na verzoek voor extra inzamelmiddelen zorgt.
- 1.13 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat het ledigen van de containers en/of reiniging en/of onderhoud in principe zal plaatsvinden op werkdagen tussen 08:00 uur en 16:00 uur. Indien lediging en eventuele reiniging buiten het tijdsblok van 08:00 – 16:00 uur moet plaats vinden zal Inschrijver hier zorg voor dragen.

- 1.14 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat afwijkingen op de genoemde tijden in eis 1.13 tijdig aan Aanbestedende dienst dienen te worden doorgegeven. Indien Aanbestedende dienst over informatie beschikt waar Inschrijver rekening mee moet houden, zal Aanbestedende dienst deze informatie zo snel mogelijk aan Inschrijver meedelen. Er is sprake van een wederzijdse informatieplicht.
- 1.15 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat, indien er voor het ledigen van containers (afvalinzamelingsmiddelen) en het afvoeren van bepaalde afvalsoorten gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, Inschrijver deze op dient te volgen en Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte dient te stellen. Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord te allen tijde conform vigerende (Nederlandse) wet- en regelgeving te handelen.
- 1.16 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver zelf verantwoordelijk is voor het rechtmatig verwerken van de afvalsoorten.
- 1.17 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat na lediging op, in of naast de containers en de opstelplaats(en) van de containers geen aanhangend vuil zichtbaar mag zijn. Inschrijver dient tevens rekening te houden met hygiënische aspecten als geur(en), plaagdieren/ongedierte e.d.. Inschrijver dient dan ook de containers te reinigen of om te wisselen voor schone containers. Inschrijver brengt voor het reinigen en voor het omwisselen geen extra kosten in rekening.
- 1.18 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat bij het reinigen de volgende regels in acht genomen dienen te worden:
- a) Er mag geen vuil worden achtergelaten;
 - b) Gebruikte reinigingsmiddelen mogen niet milieubelastend zijn;
 - c) Er mag niet geloosd worden op het riool van locatie Aanbestedende dienst.
- 1.19 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord, dat al het afval dat is ingezameld op de voertuigen van Inschrijver, dient te worden gewogen door middel van geijkte weegapparatuur.
- 1.20 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver zorgdraagt voor de administratie van de weegbonnen. Daartoe zorgt Inschrijver voor de inrichting van een digitaal platform (portal) met inloggegevens voor een gebruikersaccount voor Aanbestedende dienst, waarmee Aanbestedende dienst alle gegevens, waaronder dus ook de weegbonnen, digitaal middels genoemde portal in kan zien. Het digitale afschrift wordt verzonden naar het opgegeven mailadres van contactpersoon. Op de (digitale) weegbon staan locatie, datum, afvalsoort, gewicht in kilogram en handtekening van zowel afvalverwerker (Inschrijver), als ontdoener (Aanbestedende dienst) vermeld.
- 1.21 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat zowel Aanbestedende dienst als Inschrijver zijn gerechtigd een externe audit te (laten) uitvoeren op het proces voor het afvoeren en verwijderen van de gescheiden afvalsoorten en/of het terugbrengen van gescheiden afvalsoorten tot grondstoffen.
- 1.22 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat zowel Aanbestedende dienst als Inschrijver voor de duur van de overeenkomst één (1) vaste contactpersoon en één (1) vervangend contactpersoon benoemen. Deze contactpersonen zijn op werkdagen van 08:00 – 17:00 uur bereikbaar per mail en telefonisch.
- 1.23 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver aan het einde van de contractperiode medewerking verleent aan het vervangen van de ter plaatse zijnde c.q. gehuurde containers door de nieuwe contractpartij worden. Het einde van de contractperiode betekent gelijktijdig ook het einde van de huur van genoemde containers. De betalingsplicht van Aanbestedende dienst met betrekking tot de huur van genoemde containers houdt, met ingang van het einde van de contractperiode, dan ook op.
- 1.24 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver eenmaal per (contract)jaar een externe accountantsverklaring aanlevert waarin wordt verklaard dat de wegingen van de afvalstromen en de hieraan gerelateerde facturatie op een correcte wijze zijn uitgevoerd.
- 1.25 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat bij het verwerken van vertrouwelijke afvalstromen een erkend certificaat (DIN, CA+) digitaal wordt verzonden aan de contactpersoon van de Aanbestedende dienst.
- 1.26 Inschrijver is ermee bekend en akkoord, dat deze duidelijke communicatie richting de Aanbestedende dienst verzorgt. Aanbestedende dienst vereist, dat al zulke communicatie naar het volgende mailadres gestuurd wordt: info@werkom.nl. Als te zijner tijd blijkt dat eerdergenoemd mailadres in het kader van deze eis niet (goed) passend is, behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor deze éénzijdig te

wijzigen. Aanbestedende dienst zal er zelf voor zorgen dat de communicatie intern op die plekken terecht komt waar deze nodig is.

- 1.27 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat deze voor duidelijke instructies in combinatie met afbeeldingen c.q. pictogrammen op de binnen kantoorpanden geplaatste containers (afvalinzamelingsmiddelen) van Aanbestedende dienst zorgt, zodat het direct éénduidig en onomstotelijk duidelijk is welke binnen-container voor welk (soort) afval bedoeld is. Expliciet wordt te dezen vermeld, dat genoemde afbeeldingen c.q. pictogrammen géén tekst mogen bevatten.

2 Commercie/commerciële aspecten

- 2.1 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de kostenopbouw plaatsvindt conform de prijzenopbouw zoals uiteengezet in Bijlage 3 – Prijzenblad.
- 2.2 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de hoeveelheid van de afvalstromen kan fluctueren en daarmee dus ook de huur - en het ledigen van de containers. Inschrijver gaat hier flexibel mee om en verleent alle medewerking om de dienstverlening zo goed, optimaal – en efficiënt mogelijk te laten verlopen. Aanbestedende dienst wil benadrukken, dat genoemde fluctuaties van incidentele aard kan zijn. Desondanks kunnen aan (indicatieve) getallen, ramingen, afvalgewichten en dergelijke getallen/indicaties geen rechten ontleend worden.
- 2.3 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat indien afval een bepaalde waarde vertegenwoordigt, zoals, maar niet beperkt tot, oud ijzer en papier, Inschrijver voor deze opbrengsten een creditfactuur verstuurt naar Aanbestedende dienst met vermelding van de ingeleverde tonnage, de actuele tarieven en welk (bruto)bedrag in euro's Aanbestedende dienst hiervoor ontvangt.
- 2.4 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat alle prijzen en tarieven voor het eerste contractjaar vastgesteld worden op basis van tarievenblad. Indexatie is voor het eerst na het eerste contractjaar mogelijk conform e.e.a. zoals bepaald in het Beschrijvend document, met uitzondering van kostenverhogende aspecten die opgelegd worden vanuit de overheid. Ten aanzien van kostenverhogende aspecten die opgelegd worden vanuit de overheid, informeert Inschrijver de Aanbestedende dienst tijdig zodat laatstgenoemde hiermee op een goed passende manier rekening kan houden.

3 Facturatie

- 3.1 Inschrijver is ermee bekend dat Aanbestedende dienst per 1-1-2023 switcht naar het systeem 'AFAS'. In overleg met Inschrijver zal Aanbestedende dienst kijken naar de mogelijkheden om te switchen naar het zgn. 'e-facturatie' middels AFAS. Inschrijver zal alle medewerking naar redelijkheid en billijkheid ten aanzien hiervan verlenen en zich flexibel en proactief opstellen om de overstap naar e-facturatie middels het systeem 'AFAS' tot een succes te maken.
- 3.2 Indien AFAS niet tijdig geïmplementeerd is (dus voor 1-1-2023) om wat voor een reden dan ook, dient inschrijver de facturen naar facturen@werkom.nl te zenden. Te dezen blijft van kracht, dat Inschrijver ermee bekend is en ermee akkoord gaat, dat deze alle medewerking naar redelijkheid en billijkheid ten aanzien hiervan zal verlenen en zich flexibel en proactief op zal stellen om de overstap naar e-facturatie middels het systeem 'AFAS' tot een succes te maken, indien Aanbestedende dienst AFAS op een later tijdstip implementeert, dan wel wenst te implementeren.

4 Duurzaamheid

- 4.1 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver garandeert dat de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen zwaarder dan 3.500 kg tenminste voldoen aan de Euro 6 emissienorm. De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten dieselveertuigen zwaarder dan 3.500 kg, beschikken over de volgende voorziening voor beperking van emissie van fijnstof: roetfilter af fabriek. Indien roetfilter af fabriek niet mogelijk is: retrofit of een installatie met een tenminste gelijkwaardige werking.
- 4.2 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver de dienstverlening aanvangt vanaf de dichtstbijzijnde vestiging om het aantal vervoersbewegingen te reduceren en de milieubelasting zoveel mogelijk te beperken.
- 4.3 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat tussentijdse milieutechnische - of andere praktische toepasbare vernieuwingen, wijzigingen in wet- of regelgeving of andere zaken die

milieubesparend of kostenbesparend zijn, zullen door Inschrijver kenbaar worden gemaakt en indien nodig wordt dit afgestemd en na goedkeuring van Aanbestedende dienst toegepast.

- 4.4 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver minstens éénmaal per jaar een verbetervoorstel dient te doen n.a.v. uitgevoerde controles op afvalstromen. Deze moeten aantoonbaar zijn en een substantieel voordeel opleveren voor Aanbestedende dienst. Dit hoeft niet tot kostenbesparing te leiden, maar kan ook gericht zijn op verhogen van beleving of inzet van MVO of verbetering van proces bij de Aanbestedende dienst.

5 Maandelijks rapportage

- 5.1 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat in de maandelijks rapportage de volgende informatie moet staan:
- a) Aantal kilogrammen per afvalstroom incl. Euralcode, per locatie(gebouw), totaalgewicht;
 - b) Aantal en soorten containers en datum van ledigingen (uitgesplitst naar vast en op afroep), gespecificeerd per locatie;
 - c) Wijze van verwerken per afvalstroom;
 - d) Afvalkosten in euro's (excl. BTW) per in afvalstroom en locatie;
 - e) Percentage ten opzichte van het totaal van alle afvalstromen;
 - f) Aantal ledigingen;
 - g) Aantal containers per afvalsoort;
 - h) Huurkosten containertype (excl. BTW).
- 5.2 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat maandelijks rapportages uiterlijk de eerste week na afloop van iedere maand moet worden opgeleverd aan contactpersoon van de Aanbestedende dienst.

6 Jaarlijkse rapportage, overleg en klachten

- 6.1 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver verantwoordelijk is voor de registratie van de hoeveelheden afgenomen containers en afvalsoorten. Voor de evaluatie van totale dienstverlening zal Inschrijver éénmaal per jaar en extra op verzoek van Aanbestedende dienst, een digitale jaarrapportage (totaaloverzicht) overhandigen aan de contractpersoon van de Aanbestedende dienst.
- 6.2 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat in de jaarrapportage minimaal de volgende informatie zal worden weergegeven:
- a) Gewicht van de diverse afvalsoorten (gespecificeerd per locatie (gebouw));
 - b) Aantal en soorten containers en datum van ledigingen (uitgesplitst naar vast en op afroep), gespecificeerd per locatie;
 - c) Kosten van de afgenomen dienstverlening (gespecificeerd per locatie);
 - d) Registratie van defecten (gespecificeerd per locatie);
 - e) Wijze van verwerken / secundaire grondstof (gespecificeerd naar soort en hoeveelheid);
 - f) Eventuele mutaties (gespecificeerd per locatie);
 - g) Eventuele klachten en de opvolging hiervan;
 - h) Overzicht extra geleverde diensten;
 - i) Percentage ten opzichte van het totaal van alle afvalsoorten;
 - j) Kosten in Euro's en excl. BTW.;
 - k) Analyse van de afvalsoorten met verbetervoorstel;
 - l) Financiële rapportage (cumulatieve vaste - en variabele kosten);
 - m) Externe accountantsverklaring m.b.t. bestemming van de afvalsoorten en tot welke secundaire grondstof dit heeft geleid;
 - n) Overzicht van de mutaties van de Raamovereenkomst;
 - o) Prognose, vooruitzichten en verbeterplan voor het komende jaar;
 - p) Overzicht meldingen vervuiling als vermenging met andere afvalsoorten, ondernomen acties hierop en aanbevelingen ter verbetering/voorkoming.
- 6.3 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver tenminste vier (4) keer per jaar tactisch overleg met de contractpersoon van Aanbestedende dienst initieert. Het tactisch overleg is bedoeld voor de voortgang van de dienstverlening en alle andere afspraken die horen bij de Raamovereenkomst en het Beschrijvend document. In dit overleg zal worden gesproken over o.a.:

- a) Voortgang optimalisatie;
 - b) Kwaliteit van de dienstverlening;
 - c) Terugblik (ontwikkeling samenwerkingsrelatie);
 - d) Acties en afspraken n.a.v. vorig overleg;
 - e) Bespreken maand-/managementrapportage;
 - f) Facturatie;
 - g) Tarieven en indexering.
- 6.4 Inschrijver zendt de stukken digitaal tenminste éénmaal per week (1) voor het overleg aan Aanbestedende dienst. Het verslag naar aanleiding van dit tactisch overleg, door Inschrijver opgesteld, stuurt Inschrijver maximaal één (1) week na het overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Aanbestedende dienst. Indien door beide partijen gewenst kan de frequentie na het eerste contractjaar aangepast worden.
- 6.5 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat tussentijds operationeel overleg zal plaatsvinden op verzoek van ofwel Inschrijver ofwel Aanbestedende dienst.
- 6.6 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver beschikt over een klachtenprocedure die gebruikt kan worden voor deze opdracht. De klachtenprocedure dient als volgt ingericht te worden:
- Inschrijver zorgt voor een meldpunt waar klachten telefonisch en per mail gemeld kunnen worden.
 - Inschrijver zorgt ervoor dat eerdergenoemde portal ook kan dienen als medium voor het indienen van klachten en dat daarmee klachten ook kenbaar worden gemaakt aan Inschrijver.
 - De reactietijd van Inschrijver met betrekking tot een klacht is niet langer dan 24 uur.
 - De oplostijd is niet langer dan 5 werkdagen na melding van de klacht door Aanbestedende dienst aan Inschrijver.
 - De oplostijd kan variëren. Dit is afhankelijk van de aard en de ernst van het probleem en de daaruit voortvloeiende klacht.

7 Eisen aan leveringen

- 7.1 Inschrijver is ermee bekend en akkoord dat deze een zgn. 'assetlijst' (zakenlijst) bijhoudt, waarin Inschrijver aantoonbaar maakt welke zaken (afvalinzamelingsmiddelen ten behoeve van externe – en interne afvalstromen) bij Aanbestedende dienst geleverd zijn. De assetlijst bestaat tenminste uit de volgende elementen:
- Soort - en type container
 - Technische specificatie
 - Kleur
 - Uniek identificatienummer
 - Datum geleverd
 - Datum opgehaald
 - Reeds bekende beschadigingen bij levering