

Programma van Eisen

Europese Aanbesteding Afvalinzameling en -verwerking

Datum	: 05-09-2022
Versie	: 1.2
Opgesteld door	: Stichting Pantar Amsterdam
Kenmerk	: TN 372450

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

1. Algemene eisen	3
2. Perceel 1	6
3. Perceel 2	10
4. Algemene eisen omtrent arbo, milieu en veiligheid	11
5. Prijzen en facturatie	12

1. Algemene eisen

Eisnummer	Omschrijving eis
1.1	Het personeel dat Opdrachtnemer inzet voor de Opdracht dient te voldoen aan alle wettelijke en in de branche geldende en gebruikte eisen.
1.2	Personeel van Opdrachtnemer dient zich te houden aan de Gedragscode van Pantar – zie bijlage G
1.3	Personeel van Opdrachtnemer dat contact heeft met Opdrachtgever dient de Nederlandse taal te beheersen.
1.4	Personeel van Opdrachtnemer is goed geïnstrueerd over uit te voeren werkzaamheden, beschikt over relevante vakkennis en over alle vereiste vergunningen en diploma's.
1.5	Bij uitvoering van de werkzaamheden is het gebruik van rij- en werk beïnvloedende middelen, zoals alcohol en verdovende middelen, door personeel van Opdrachtnemer ten strengste verboden.
1.6	Personeel van Opdrachtnemer dient zich te houden aan de verkeerswetgeving. Kosten voor overtredingen gemaakt in de uitvoering van de Opdracht zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
1.7	Uitvoerend personeel van Opdrachtnemer draagt, door Opdrachtnemer verstrekt, minimaal conform wetgeving herkenbare en beschermende bedrijfskleding evenals persoonlijke beschermingsmiddelen.
1.8	Indien personeel van Opdrachtnemer afvalstoffen aantreft op een locatie die door de Opdrachtgever niet op de afgesproken wijze zijn aangeboden of afvalstoffen aantreft van andere aard dan is afgesproken met de Opdrachtgever, dient zij hier melding van te maken bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Indien deze locatie driemaal binnen één kwartaal verzuimt het afval op de correcte manier aan te bieden, neemt Opdrachtnemer hierover contact op met de contractmanager van onderhavige Opdracht
1.9	Opdrachtnemer neemt passende maatregelen ten einde de continuïteit van de Dienstverlening te borgen in geval van ziekte of uitstroom van personeel, beschikbaarheid van materieel of anderszins.

1.10.	Indien personeel van Opdrachtnemer zich niet houdt aan de gestelde eisen, vindt eerst een waarschuwing plaats. Opdrachtnemer treedt hierover in contact met de contractmanager van Opdrachtgever en spreekt de betreffende medewerker op het gedrag aan. Indien voor de tweede maal geconstateerd wordt dat dezelfde medewerker van Opdrachtnemer de gestelde eisen niet naleeft, wordt deze op eerste verzoek van Opdrachtgever vervangen.
1.11	Indien er gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, dient Opdrachtnemer deze eisen op te volgen. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk te beschikken over de benodigde vergunningen, ook als de wetgeving wijzigt.
1.12	Opdrachtnemer heeft voor deze Overeenkomst één vaste contactpersoon (accountmanager) als aanspreekpunt voor Opdrachtgever, en, bij afwezigheid van deze, één vervangende contactpersoon.
1.13	De backoffice van Opdrachtnemer is tijdens kantoor tijden (09:00-17:00) telefonisch en via de e-mail bereikbaar. Opdrachtgever heeft per locatie één contactpersoon en beschikt daarnaast over een overstijgend contactpersoon (contractmanager van onderhavige Opdracht). Opdrachtnemer communiceert zoveel als mogelijk rechtstreeks met de locaties van Opdrachtgever.
1.14	Op operationeel niveau zal maandelijks een overleg plaatsvinden. Op strategisch niveau zal met de contractmanager van de Opdrachtgever en de afdeling facility tweemaal per jaar (of vaker indien nodig) een overkoepelende evaluatie van de Dienstverlening plaats. Hierbij worden zaken als indexatie, klachten, rapportages besproken. Eenmaal per jaar zal er overleg op directieniveau plaatsvinden waarin de inzet en de voortgang op het gebied van duurzaamheid besproken wordt.
1.15	Het moet mogelijk zijn op via de webportal een klacht in te dienen en vragen te stellen over de facturatie.
1.16	De klantenservice is bereikbaar binnen de kantooruren van Opdrachtgever namelijk tussen 07:00 en 17:00 uur. Er zijn vaste goed Nederlandssprekende contactpersonen beschikbaar.
1.17	De responstijd op een vraag is één Werkdag.

1.18	Klachten worden in eerste instantie met de contactpersoon van de locatie afgehandeld. De contractmanager wordt, met afschrift naar Opdrachtnemer, door de contactpersoon van de betreffende locatie over de klacht, en de opvolging hiervan, per e-mail geïnformeerd. Opdrachtnemer reageert binnen één Werkdag op klachten over de Dienstverlening, de toegestane duur van de klachtenafhandeling vindt in overleg met de locatie plaats. Alle klachten en meldingen door de locaties worden door Opdrachtnemer geregistreerd.
1.19	De contractmanager zal gedurende de looptijd van het contract de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een Balance Score Card. De Prestaties van Opdrachtnemer m.b.t. de Dienstverlening wordt per kwartaal met de accountmanager besproken. Hierin worden de volgende zaken beoordeeld: • KPI's, deze worden in de implementatiefase afgestemd met Opdrachtnemer; • Kwaliteit van de dienstverlening; • Facturatie; • Klachten; • Communicatie; • Samenwerking tussen Opdrachtnemers en locaties. Indien de prestaties van Opdrachtnemer tegenvallen, verwacht Opdrachtgever een verbetervoorstel wat schriftelijk wordt ingediend. Het verbetervoorstel dient binnen één maand te zijn aangeleverd bij de contractmanager.
1.20	Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage op, hierin wordt minimaal vermeld: • Wat er gebeurd is met de afvalstromen in het kader van Recycling, upcyclen en duurzaamheid; • Aantal klachten plus doorlooptijd; • Percentage juiste facturen; • Alle volumes zoals aangegeven in eis 2.4 en eis 3.3; • Aanbevelingen op het gebied van efficiëntie en duurzaamheid; • Vergelijking met historische gegevens.

2. Perceel 1

Eisnummer	Omschrijving eis
2.1	Bij de start van de Overeenkomst, tijdens de implementatiefase, stelt Opdrachtnemer per locatie een schema op met ledigingsfrequentie en vaste ophaalmomenten voor de reguliere Dienstverlening.
2.1	Opdrachtgever kan extra ledigingen aanvragen en/of (tijdelijk) extra containers laten plaatsen. Dit gebeurt op afroep en op verzoek van Opdrachtgever.
2.2	De in te zetten inzamelmiddelen dienen aan alle wettelijke verplichtingen op het gebied van veiligheid, ARBO en milieu te voldoen. In aanvulling op de wettelijke verplichtingen dienen de in te zetten inzamelmiddelen minimaal te voldoen aan onderstaande, niet limitatieve, opsomming: • Lekvrij; • Voorzien van goedpassende lekdoppen (indien van toepassing); • Goed functionerende wielen (indien van toepassing); • Goed functionerende deksel(s) en/of deur(en) (indien van toepassing); • Goed functionerende sloten/afsluitmechanismen (indien van toepassing); • Geen scherpe randen/uitsteeksels die niet op een container in nieuwstaat aanwezig zijn; • Deugdelijk bevestigde handvatten (indien van toepassing). • Afvalsoort is duidelijk aangegeven op de bakken (kleurcodering)
2.3	Opdrachtnemer is bereid en in staat alle Bijlage G1 (Perceel 1) en/of G2 (Perceel 2) genoemde afvalstromen in te zamelen, af te voeren en te (laten) verwerken. Opdrachtnemer dient het gescheiden ingezamelde afval op correcte en milieuverantwoorde wijze gescheiden te verwerken. Opdrachtnemer dient binnen vijf (5) Werkdagen na eerste verzoek van Opdrachtgever een verklaring te kunnen overleggen waaruit blijkt dat Opdrachtnemer gescheiden ingezamelde afvalresten op een gecontroleerde en wettelijk correcte wijze gescheiden verwerkt.
2.4	Het inzamelen, afvoeren en verwerken van alle soorten afvalstromen voldoet aan de huidige geldende wetgeving, welke door de Rijksoverheid, de provinciale en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe wettelijk aangewezen organen is vastgesteld t.a.v. het milieu in het algemeen en van de reststoffenverwijdering in het bijzonder.

2.5	Opdrachtgever heeft een webportal beschikbaar voor minimaal 20 gebruikers waarin minimaal terug te vinden is: • Totaal overzicht locaties inclusief Dienstverlening; • Inzamel specificaties per locatie; • Volume van de inzamelmiddelen per locatie; • Aan-en afmelden locaties; • Aan-en afmelden containers; • Extra ledigingen inplannen; • Certificaten vernietigen vertrouwelijk papier; • Facturen; • Management rapportages; • Afwijkingen op de vaste ledigingsmomenten • Overzicht van gebreken aan inzamelmiddelen, klachten, meldingen en de reactie van Opdrachtnemer hierop.
2.6	Tenminste 3 en maximaal 5 stromen worden gescheiden en nagescheiden. Opdrachtnemer biedt hierbij inzicht in de hoeveelheden en kwaliteit per stroom per locatie van scheiding. Daarnaast biedt Opdrachtnemer inzicht in de hoeveelheid en kwaliteit voor nascheiding.
2.7	Opdrachtnemer is bereid en in staat om, indien een locatie dit wenst, kunststof binnenzakken voor de verschillende soorten inzamelmiddelen te leveren.
2.8	Opdrachtnemer plaatst het inzamelmiddel op een vaste, met de Opdrachtgever afgestemde, plek. Na iedere lediging dient het inzamelmiddel op dezelfde plek teruggezet te worden.
2.9	De inzamelplek dient veegschoon achter gelaten te worden. Indien er bij de lediging afvalstoffen naast het inzamelmiddel belanden dient dit terstond opgeruimd te worden.
2.10	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de directe omgeving van de locaties van de Opdrachtgever zo min mogelijk hinder ondervinden van de afvalinzameling.
2.11	Het inzamelen en afvoeren van de afvalstoffen vindt plaats op vaste Werkdagen, tussen 7.30-16.00 uur. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze vanwege de veiligheid, zo veel als mogelijk, de inzamelroute inplant binnen de openingstijden van de verschillende locaties van de Opdrachtgever. Indien de vaste inzamel dag op een feestdag valt, wordt in overleg met de contactpersoon van de locatie een andere inzamel dag in diezelfde week afgesproken.

2.12	Indien een inzamelmiddel op de vaste inzameldag niet geledigd kan worden, wordt deze uiterlijk de volgende Werkdag voor 12.00 uur geleegd. Opdrachtnemer stelt zo spoedig mogelijk de contactpersoon van de locatie op de hoogte van de vertraging.
2.13	Opdrachtnemer dient op verzoek van, of in overleg met, Opdrachtgever de Dienstverlening (d.w.z. de ledigingsfrequentie, en/of het type, en/of het volume van het inzamelmiddel, en/of het aantal inzamelmiddelen) gedurende de contractperiode aan te passen. Het toevoegen en of afstoten van locaties en meer aandacht voor afvalpreventie kan het afvalvolume (naar verwachting beperkt) doen wijzigen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze hiermee flexibel omgaat en in staat is de Dienstverlening op de behoefte van Pantar af te stemmen.
2.14	Met ingang van de aangepaste Dienstverlening, doet Opdrachtnemer eerst een voorstel voor de aangepaste Dienstverlening, inclusief de verwachte kosten. Indien er sprake is van ad hoc werkzaamheden dan wordt van Opdrachtnemer verwacht deze aanpassing binnen 24 uur bij te stellen.
2.15	De organisatie van Opdrachtgever is aan verandering onderhevig door (incidentele) sluiting, samenvoeging en toevoeging van locaties. Ook hier dient Opdrachtnemer flexibel mee om te gaan. Indien er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe locaties bijkomen, zullen de voorwaarden van deze Overeenkomst tevens van toepassing zijn op deze nieuwe locaties.
2.16	Opdrachtnemer is bereid en in staat additionele inzamelopdrachten uit te voeren, en voor de betreffende Opdracht tijdig eventuele extra inzamelmiddelen te leveren. De aanvraag voor zowel de extra lediging als voor de extra inzamelmiddelen wordt gedaan door de contactpersoon van de Opdrachtgever. De aanvraag geschiedt via de webportal maar indien deze nog niet beschikbaar is dan zal de aanvraag per e-mail of telefoon worden ingediend. Opdrachtnemer ledigt het inzamelmiddel na melding zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie Werkdagen, in overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever. De optionele prijs die Opdrachtnemer vraagt, is eerlijk en marktconform.
2.17	Opdrachtnemer dient voor de inzameling van vertrouwelijke documenten inzamelmiddelen ter beschikking te stellen die de vertrouwelijkheid van documenten borgen van inzameling tot verwerking.
2.18	Vernietiging van vertrouwelijke documenten kan plaatsvinden op de locatie van Opdrachtgever of elders. Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer binnen één Werkdag na de daadwerkelijke vernietiging een bewijs dat de vernietiging van het vertrouwelijk materiaal heeft plaatsgevonden. Opdrachtnemer levert dit bewijs digitaal aan.

2.19	Alle aangeboden Diensten blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst beschikbaar. Deze eis is alleen van toepassing indien er geen wettelijke verandering plaatsvinden gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
2.20	Inzamelmiddelen hoeven bij aanvang van de Dienstverlening niet nieuw te zijn. De inzamelmiddelen dienen in technisch goede staat, schoon en representatief te zijn. Gedurende de contractperiode dienen de inzamelmiddelen onderhouden en gereinigd te worden
2.21	Opdrachtnemer inspecteert de inzamelmiddelen regelmatig op gebreken en vuil.
2.22	In het geval van geconstateerde gebreken aan inzamelmiddelen, wordt in overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever bepaald binnen welke termijn Opdrachtnemer de gebreken dient te verhelpen. Indien reparatie niet mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer voor minimaal een gelijkwaardig vervangend inzamelmiddel.
2.23	Opdrachtnemer reinigt of verwisselt de inzamelmiddelen minimaal tweemaal per jaar aan zowel de binnenzijde als de buitenzijde. Bij geuroverlast van de inzamelmiddelen, geconstateerd door Opdrachtnemer dan wel Opdrachtgever, vindt een extra reinigingsbeurt plaats.
2.24	Het reinigen en onderhouden van de inzamelmiddelen geschiedt, zover dit op de locaties plaatsvindt, op Werkdagen tussen 07.30-16.00 uur. Het exacte tijdstip dient met de contactpersoon van de Opdrachtgever te worden afgestemd.
2.25	Opdrachtnemer dient de inzamelmiddelen voor eigen rekening en risico te verzekeren.
2.26	Opdrachtnemer zal tenminste 5% van de omzet inzetten ten behoeve van Social Return On Investment, met als doel om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
2.27	Voor inzet van zware voertuigen (categorie N2 /N3) op deze Opdracht, geldt dat minimaal 10% van deze voertuigen van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2025 alternatieve brandstof moeten gebruiken. Hieronder wordt verstaan: elektriciteit en waterstof, biobrandstoffen, synthetische en paraffinehoudende brandstoffen, LPG, aardgas met inbegrip van biomethaan, CNG en LNG.

3. Perceel 2

Eisnummer	Omschrijving eis
3.1	Opdrachtgever dient ten allen tijden, binnen 10 kilometer vanaf de Seineweg 10 (enkele reis met een auto) van de werklocatie de volgende afvalstromen zelf te kunnen storten: • Aluminium en ijzer; • Boomblad en groenafval; • Bouw- en sloopafval en houtafval; • Grond en zand; • Veegvuil; • Zwerfvuil.
3.2	Opdrachtgever dient 7 dagen per week, tussen 07.00-17.00 uur, de afvalstromen te kunnen storten op de stortlocaties, verzorgd door Opdrachtnemer.
3.3	De stortlocaties van Opdrachtnemer beschikken over de mogelijkheid om het gebrachte afval te wegen. Opdrachtnemer geeft hierna een digitale weegbon af waarop het kenteken staat en vermeldt deze gegevens op de factuur.
3.4	Opdrachtgever heeft een webportal beschikbaar waarin minimaal terug te vinden is: • Stortingen per kenteken; • Gewichten per kenteken; • Gewichten per afvalsoort; • Totaal gestort volume gespecificeerd per afvalsoort; • Klachten, meldingen en reactie van Opdrachtnemer; • Facturen; • Management rapportage.
3.5	Op de stortlocatie moet ook een mogelijkheid zijn om de veegwagens van Pantar te reinigen, bijvoorbeeld een wasgelegenheid of vergelijkbaar.

4. Algemene eisen omtrent arbo, milieu en veiligheid

Eisnummer	Omschrijving eis
4.1	Opdrachtnemer dient haar werkzaamheden uit te voeren conform Arbo-wet en regelgeving. Opdrachtnemer is, conform Hoofdstuk 2, artikel 8 van de Arbeidsomstandighedenwet, derhalve verantwoordelijk voor instructie aan haar medewerkers inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die daaruit voortvloeien.
4.2	Opdrachtnemer dient de veiligheid van de gebruikers van Opdrachtgever en de directe omgeving tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te garanderen. Dit houdt in dat de inzamelvoertuigen minimaal voorzien zijn van een correct afgestelde dodehoekspiegel, evenals andere relevante/verplichte/ gebruikelijke markeringen, signaleringen en veiligheidsbevorderende maatregelen.
4.3	Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, dient Opdrachtnemer te handelen met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu.
4.4	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor hergebruik van zoveel mogelijk afvalstoffen bij de afvalverzameling en -verwerking.
4.5	Opdrachtnemer dient uitsluitend niet milieubelastende reinigingsmiddelen toe te passen.

5. Prijzen en facturatie

Eisnummer	Omschrijving eis
5.1	De tarieven die Opdrachtnemer indient zijn volledig. In het tarief (exclusief BTW) per Afvalstroom is de Dienstverlening inbegrepen (de inzameling, afvoer en verwerking van de afvalstoffen). Ook alle overige kosten, zoals de plaatsing, reiniging, onderhoud, verzekeringen en emballage zijn in de prijs verdisconteerd zodat de totaalprijs transparant en overzichtelijk is. Wettelijke heffingen m.b.t. afvalstoffen die ten tijde van het indienen van de Inschrijving onvoorzien waren, voor zover deze door Opdrachtnemer dienen te worden voldaan, zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient voorkomende gevallen onderbouwd aan Opdrachtgever voor te leggen.
5.2	Opdrachtnemer mag meerwerk pas in rekening brengen na afstemming met, en schriftelijke goedkeuring van, de contactpersoon van de locatie.
5.3	In geval van inschakeling van derden door Opdrachtnemer, zal facturering plaatsvinden via Opdrachtnemer. Bewijsstukken kunnen hierbij worden opgevraagd door de Opdrachtgever.
5.4	Opdrachtnemer dient maandelijks een factuur per locatie en daarnaast per afdeling op te stellen. Een factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: • Locatienaam; • Locatieadres; • Afdeling; • Factuurnummer; • Factuurdatum; • PNR-NR (ordernummer die verstrekt wordt door Opdrachtgever); • Omschrijving van de geleverde Dienst en de periode waarop deze betrekking heeft; • Aantal containers per afdeling; • Per afvalstroom gespecificeerd; • Huur separaat vernoemd; • Ledigingen separaat vernoemd.
5.5	Opdrachtnemer dient facturen uitsluitend digitaal aan te leveren, en deze te verzenden naar: crediteuren@pantar.nl . Facturen worden, indien in goede orde en conform gemaakte afspraken ontvangen, binnen dertig dagen na ontvangst van de factuur voldaan.

5.6	Opdrachtgever mag een factuur te allen tijde door een, tot Opdrachtgever behorende of door Opdrachtgever aan te wijzen, accountantsdienst of een registeraccount op juistheid laten onderzoeken. Opdrachtnemer zal aan het onderzoek alle verlangde medewerking verlenen.
-----	---