

Bijlage 4 Programma van Eisen

Opmerking: na definitieve opdrachtverstrekking dient 'opdrachtnemer' in plaats van 'inschrijver' te worden gelezen.

Algemeen	
1.	<p>Wetgeving</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De inschrijver is in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de uit dit Programma van Eisen voortvloeiende werkzaamheden en te verlenen diensten uit te voeren. 2. De door de inschrijver eventueel in te schakelen onderaannemers zijn in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de uit dit Programma van Eisen voortvloeiende werkzaamheden en te verlenen diensten uit te voeren. 3. De inschrijver conformeert zich volledig aan de vigerende wet- en regelgeving. 4. Van de inschrijver wordt geëist dat hij zich houdt aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de ARBO-wetgeving. De inschrijver dient zich te conformeren aan de Nederlandse wet- en regelgeving en alle aanvullende wetgeving hierop. Ook dient de inschrijver zich te houden aan alle (toekomstige) wettelijke bepalingen die van toepassing zijn op de vuilafvoer. <ol style="list-style-type: none"> a. Naast persoonlijke veiligheid dient aandacht te worden besteed aan de veiligheid van de omgeving. De inschrijver waarborgt de veiligheid van locatiegebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. b. Tijdens uitvoering van de werkzaamheden is de inschrijver verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van Zuyd. De inschrijver dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade aan en diefstal van de eigendommen van Zuyd te voorkomen.
2	<p>Personeel</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het personeel van de inschrijver welke de werkzaamheden uitvoert, dient te voldoen aan de bij toepasselijke wetgeving gestelde en te stellen eisen voor de gevraagde diensten en te handelen conform relevante voorschriften. 2. Het uitvoerend personeel dient verder: <ol style="list-style-type: none"> a. Representatief, opmerkzaam, proactief, betrouwbaar, zelfstandig en vakbekwaam te zijn; b. Te beschikken over alle noodzakelijke papieren die verband houden met het bedienen van eventueel materiaal; c. Te beschikken over een geldig VCA certificaat of soortgelijk; d. Bedrijfs- herkenbare kleding te dragen. De kleding ziet er verzorgd en representatief uit en een ieder dient dezelfde kleding te dragen binnen één locatie waar werkzaamheden uitgevoerd worden; e. Zich te houden aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van Zuyd; Te beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid in de Nederlands of Engelse taal; f. De werkzaamheden te verrichten vrij van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en werk beïnvloedende middelen; g. Zich te houden aan de huisregels van Zuyd. (Bijlage 9)

	<p>3. Indien daartoe naar oordeel van de opdrachtgever aanleiding bestaat, kan deze medewerkers van de inschrijver zonder opgave van reden de toegang tot haar gebouwen weigeren. Indien een dergelijk geval zich voordoet, wordt dit besproken en indien de opdrachtgever daar aanleiding toe ziet, wordt dit schriftelijk bevestigd. De opdrachtnemer geeft terstond gevolg aan een dergelijke eis zonder dat daarvoor extra kosten in rekening worden gebracht.</p>
3	<p>Logistieke eisen en dienstverlening</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De inschrijver ledigt en onderhoudt de inzamelmiddelen op reguliere werkuren, voor zover dit plaatsvindt op de locatie, op werkdagen tussen 07:30 uur en 18:00 uur. Indien locaties afwijken van dit tijdstip, geschiedt dit in overleg met Zuyd. Begintijden en vakanties worden in overleg met Zuyd vastgesteld. Hierin is Zuyd als opdrachtgever leidend. In de locatiedossiers afval, toegevoegd in bijlage 5, staan indien van toepassing, de gewenste de ledigingstijden per locatie weergegeven. 2. De inschrijver ledigt de reguliere afvalstromen op vaste, van te voren overeengekomen, tijden. Indien inschrijver wenst af te wijken van het reguliere ledigingsmoment, dan kan dit uitsluitend na goedkeuring Zuyd. 3. Indien noodzakelijk zorgt de inschrijver er voor dat inzamelmiddelen, opgesteld in afgesloten opstelplaatsen, geledigd kunnen worden. Toegang tot deze afgesloten opstelplaatsen kunnen in overleg met de locatieverantwoordelijke worden geregeld. 4. De opstelplaatsen van Zuyd worden door de inschrijver zo efficiënt als mogelijk gebruikt en ingericht. Daar waar mogelijk, wordt niet noodzakelijke oppervlakte niet gebruikt. 5. De inschrijver zorgt ervoor dat de inzamelmiddelen geledigd worden op basis van de daartoe noodzakelijke ledigingsfrequenties. Dit is afhankelijk van het door de inschrijver aangeboden afvalverwijderingsconcept. De frequenties dienen te allen tijde ervoor te zorgen dat er nooit een overschot van afval op de locaties ontstaat. De gewenste/noodzakelijke ledigingsfrequenties zijn opgenomen in de locatiedossiers (bijlage 5). Deze ledigingsfrequenties zijn volgens de locatieverantwoordelijken gewenst/noodzakelijk om de dienstverlening te realiseren. Inschrijver kan afwijken van deze ledigingsfrequenties, maar dient er rekening mee te houden dat de locatie leidend is bij het vaststellen van de frequenties. 6. De inschrijver gaat ermee akkoord dat er geen sprake is van een minimale afname bij het leveren van inzamelmiddelen en/of het afvoeren van afval. 7. De inschrijver dient er rekening mee te houden dat op verschillende locaties (zoals bijvoorbeeld Ligne en Bethlehemweg) ledigingen en inzamelmiddelen voor rekening van verschillende partijen zijn. Deze dienen tijdens de facturatie apart vermeld en/of gefactureerd te worden zodat deze intern doorbelast kunnen worden. 8. De inschrijver herstelt tekortkomingen c.q. gebreken in de overeengekomen dienstverlening uiterlijk binnen 1 werkdag of anders overeengekomen met locatieverantwoordelijken van Zuyd.

	<p>9. De inschrijver zorgt ervoor dat defecten aan inzamelmiddelen en toebehoren, binnen 1 werkdag na melding door Zuyd, worden verholpen. Indien reparatie niet mogelijk is, zorgt de inschrijver binnen 2 werkdagen voor een vervangend of gelijkwaardig inzamelmiddel of in overleg met de locatieverantwoordelijke.</p> <p>10. De inschrijver zorgt ervoor dat de inzamelmiddelen kosteloos gereinigd of omgewisseld worden in geval van (maar niet beperkt tot): reukoverlast, aangehecht vuil, graffiti en bekladding.</p> <p>11. De inschrijver voert gemiddeld 2 maal per jaar een kosteloze dieptereiniging uit in afstemming met Zuyd.</p> <p>12. De inschrijver gaat akkoord met de eisen van Zuyd dat uitsluitend niet milieubelastende reinigingsmiddelen worden gehanteerd.</p> <p>13. De inschrijver zorgt ervoor dat de directe omgeving (omwonenden en verkeer) van de locaties van Zuyd zo min mogelijk hinder ondervindt van ledigingen.</p> <p>14. De inschrijver voert incidentele en additionele afvoer- en/of plaatsingsopdrachten zo spoedig (en uiterlijk binnen twee werkdagen) uit. De inschrijver wordt verzocht aan te geven wat de gegarandeerde reactietijd tijdens werkdagen is in kantooruren na verzoek van Zuyd. De aangeboden kg-prijzen en huurtarieven van de invulbladen zijn hierbij van toepassing.</p> <p>15. Centrale inzamelmiddelen die geleverd worden door de leverancier, dienen op locatie bedrijfsklaar en operationeel opgesteld te worden op de opstelplaats.</p> <p>16. Als gevolg van groei, krimp en/ of verbouwingen kan het voorkomen dat Zuyd gebouwen kan toevoegen of afstoten of dat, in geval van verbouwingen, de dienstverlening (tijdelijk) dient te worden aangepast. Van Inschrijver wordt verwacht dat op-/ afschalen mogelijk moet zijn, onder gelijkblijvende contractuele voorwaarden.</p>
4	<p>Klachten</p> <p>1. De inschrijver zorgt voor een adequate registratie en afhandeling van alle ontvangen verstoringen en/of klachten binnen de vuilafvoer. De afhandeling dient hierbij aan de volgende criteria te voldoen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Verstoringen van, of klachten over, het normale vuilafvoerproces dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden hersteld en schriftelijk terug te worden gekoppeld; Bij calamiteiten geldt een reactietijd en oplostijd van twee uur; Klachten, verstoringen en calamiteiten dienen geregistreerd te worden in de rapportage managementinformatie.
5	<p>Managementinformatie</p> <p>1. De inschrijver zorgt ervoor dat binnen 20 werkdagen na afloop van ieder kwartaal aan Zuyd overzichten (dashboard) (digitaal via een portal) aangeleverd worden waarin minimaal wordt vermeld:</p> <ol style="list-style-type: none"> Per afvalstroom een actueel maandelijks overzicht van: aantal liters/ kg en totaalgewicht, afvoerdatum, afvoerlocatie, geplande/ extra ledigingen, actuele prijs per verrekeneenheid incl. BTW, uit te splitsen per locatie;

	<ul style="list-style-type: none"> b. Percentage ten opzichte van het totaal van alle afvoerstromen; c. Recyclepercentage , uit te splitsen per locatie en per afvalstroom; d. Gewichten van ledigingen onderbouwd met weegbonnen/lijsten. e. De portal/ het dashboard dient gebruikersvriendelijk te zijn, ten aanzien van het kunnen genereren van specifiekere informatie ten aanzien van de bij 5.1. genoemde onderwerpen. f. Het scheidingspercentage op locatieniveau en op organisatieniveau; g. Verslaglegging omtrent CO2 uitstoot en/ of -reductie; h. Overzicht reactietijden; i. Afwijkingsrapportage m.b.t. de niet behaalde eisen; j. Rapportage van klachten: probleem, plus de oplossing binnen het aantal werkdagen; k. Proactieve (verbeter-)voorstellen, zoals innovaties, duurzaamheid, verbetering in de uitvoering van de werkzaamheden; l. Facturatie op locatieniveau met specificatie en onderbouwing. 															
6	<p>Contactpersoon</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inschrijver zet één contactpersoon in als eindverantwoordelijke (accountmanager) voor de uitvoering van de overeenkomst. Deze persoon is tevens gemeenschappelijk aanspreekpunt voor alle betrokkenen van Zuyd en zorgt voor een geschikte back-up persoon die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding, etc. van de contactpersoon de taken één op één kan overnemen. De inschrijver informeert Zuyd tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk 1 maand van tevoren. 															
7	<p>Communicatiematrix</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De communicatie tussen de inschrijver en Zuyd dient op diverse niveaus plaats te vinden. De inschrijver dient van alle overlegvormen een schriftelijk verslag te maken en dat binnen vijf werkdagen aan te leveren aan Zuyd. In onderling overleg kan van onderstaand overzicht afgeweken worden. <table border="1" data-bbox="280 1234 1481 1422"> <tr> <td>Strategisch overleg</td> <td></td> <td>4 x</td> </tr> <tr> <td>Strategisch</td> <td>-</td> <td>2 x</td> </tr> <tr> <td>Duurzaamheidsoverleg</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Evaluatie werkzaamheden</td> <td>3x</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Contractevaluatie</td> <td>1x</td> <td>1 x</td> </tr> </table>	Strategisch overleg		4 x	Strategisch	-	2 x	Duurzaamheidsoverleg			Evaluatie werkzaamheden	3x	-	Contractevaluatie	1x	1 x
Strategisch overleg		4 x														
Strategisch	-	2 x														
Duurzaamheidsoverleg																
Evaluatie werkzaamheden	3x	-														
Contractevaluatie	1x	1 x														
8	<p>KPI's</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. In bijlage 7 is een KPI scorecard toegevoegd. In de scorecard zijn de consequenties per niet behaalde KPI en norm beschreven. Tijdens het strategisch overleg wordt de realisatie van de KPI's besproken. Tijdens de jaarlijks contractevaluatie wordt de totale dienstverlening geëvalueerd. Een onderdeel van deze evaluatie is het behalen van de KPI's gedurende het contractjaar. 2. De KPI's beschrijven het niveau waaraan de dienstverlening/levering tenminste aan moet voldoen. De norm dient als minimaal output niveau waaraan de opdrachtnemer zich dient te houden. 3. Het voldoen aan de opgenomen minimum normen is niet vrijblijvend. Indien een gestelde minimum norm niet gehaald wordt, gaat Zuyd in de evaluatiegesprekken (of indien nodig op een eerder moment) met opdrachtnemer in gesprek om de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen (zowel bij beide partijen) te achterhalen. De consequenties blijven onverminderd van toepassing. 															

	<p>4. Tevens worden er afspraken gemaakt over de datum waarop opdrachtnemer weer aan de norm voldoet, evenals de concrete acties die hiertoe ondernomen gaan worden. Dit onverminderd de rechten van Zuyd op basis van het gestelde in de Algemene Inkoopvoorwaarden van Zuyd.</p>
<p>9</p>	<p>Derden</p> <p>De inschrijver is niet bevoegd zonder schriftelijke toestemming van Zuyd de vuilafvoer of delen daarvan door een derde te laten uitvoeren. Onderaannemers en derden dienen te voldoen aan alle eisen gesteld in de aanbestedingsbescheiden.</p>
<p>10</p>	<p>Overige bepalingen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De inschrijver is in staat alle in dit aanbestedingsbescheiden genoemde afvalstromen af te voeren. 2. De sleutels kunnen op iedere locatie worden verkregen en deze dienen na de werkzaamheden geretourneerd te worden op de plek waar ze verkregen zijn. 3. Men dient de geldende huisregels van Zuyd te respecteren. Zie bijlage 9. 4. De inschrijver dient ten tijde van de uitvoering van diensten onder geen enkel beding hinder/overlast te veroorzaken aan de naaste omgeving van de locaties. 5. De algemene eis voor de dienstverlening is dat er geen handelingen worden verwacht van de opdrachtgever/Zuyd. De situatie kan zich voordoen dat de locatie er voor kiest zelf bepaalde handelingen uit te voeren (bijvoorbeeld inzamelmiddelen aan de straat zetten). Dit zijn uitzonderingen en kunnen ieder moment teruggedraaid worden zonder dat hier extra kosten voor worden gerekend. In de locatiedossiers zijn de opstelplaatsen weergegeven. 6. In de locatiedossiers staat per locatie aangegeven waar en welke inzamelmiddelen afgesloten dienen te worden. 7. Verrijdbare inzamelmiddelen, groter dan 240 liter, dienen de mogelijkheid te hebben de wielen te blokkeren. 8. Swill containers dienen te passen in een HACCP-omgeving. Dit betekent bij wisseling van de containers dat de lege containers gereinigd en schoon dienen te zijn. Indien bij gebruik blijkt dat deze containers niet vrij van niet gehecht vuil en gehecht vuil zijn, dan zorgt inschrijver er voor, dat deze binnen één werkdag omgewisseld worden met een exemplaar dat wel voldoet aan de eisen. 9. De Leverancier dient daar waar mogelijk, samen te werken/overleg te hebben met andere leveranciers van Zuyd (schoonmaakdienstverlener, cateraar e.d.) om in de operatie zo efficiënt en effectief mogelijk met afval(stromen) om te gaan.

	<p>10. Leverancier werkt, indien gevraagd, kosteloos mee aan studiemateriaal, projecten, gastcolleges en eventuele locatiebezoeken ten behoeve van het onderwijs (bijvoorbeeld de opleiding Facility Management).</p>
11.	<p>Afvalscheiding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De inschrijver werkt (proactief en kosteloos) met haar afvalverwijderingsconcept mee aan het optimaliseren van het scheidingspercentage van afval. Deze medewerking is gebaseerd op advies, meedenken en optimaliseren van processen. Vanuit kennis en ervaring zorgt inschrijver er voor dat Zuyd advies ontvangt over het verbeteren van het scheidingspercentage. 2. Indien in het advies investeringen vanuit Zuyd noodzakelijk zijn, dan werkt de inschrijver dit uit zodat Zuyd een beeld krijgt van de gewenste investering, de terugverdienperiode, en mogelijk te realiseren doelen. Adviezen die geen (directe) investeringen vereisen vanuit Zuyd vormen tevens een onderdeel van de dienstverlening van inschrijver. Te denken valt aan bijvoorbeeld campagnes t.b.v. bewustwording e.d.
12	<p>Duurzaamheid</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de EURO6-norm (lichte voertuigen tot 3500 kg) of Euro VI norm (zware voertuigen vanaf 3500 kg en aan de door de betreffende gemeenten vastgestelde milieueisen. 2. Verwerking: Uitgangspunt is een zo duurzaam mogelijke verwerking en daardoor reductie van CO2-uitstoot. 3. Voor alle stromen die gescheiden worden ingezameld/ aangeboden, geldt recycling als uitgangspunt, waarbij hoogwaardig recyclen de voorkeur heeft boven laagwaardig recyclen. 4. Op verzoek dient aangetoond te kunnen worden, hoe en waar de betreffende afvalstroom wordt verwerkt. 5. Opdrachtnemer neemt 2x per jaar deel aan het strategisch Duurzaamheidsoverleg met een delegatie van Zuyd, waarbij trends, ontwikkelingen en innovaties met elkaar worden gedeeld.
13	<p>Facturatie</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Facturatie vindt plaats op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarieven. 2. De facturen worden voorzien van een inkoopordernummer en conform factuurvereisten van Opdrachtgever (Zie bijlage 10) als .PDF of .XML, verzonden naar inkoopfacturen@zuyd.nl. 3. Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats per locatie/kostenplaats. 4. De factuur specificeert in ieder geval per locatie de ophaalfrequentie (indien van toepassing), aantal gehuurde items, maandtarieven, losse opdrachten factuurdatum, factuurnummer, factuurbedrag en het BTW-bedrag.
14	<p>Indexeringen</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. De afgegeven prijzen zijn vast vanaf ingangsdatum overeenkomst tot en met 31 maart 2026. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 april 2026 geïndexeerd worden). 2. Partijen hebben de inspanningsverplichting om indexering te maximaliseren tot de materiele indexering rijksbijdrage (2023 = 1.55%). Mochten partijen vaststellen en overeenkomen dat dit ontoereikend is dan geldt dat indexeringen gemaximaliseerd worden op basis onderstaande methodiek. 3. Een eventuele indexering vindt plaats en voor ten hoogste het CBS indexcijfer diensten prijs index (DPI) met het jaar 2021 als basis (31 = 100) categorie Dienstenprijsindex (DPI). Volgens onderstaande rekenmethode: $(\text{indexcijfer [nieuw kwartaal]} - \text{indexcijfer [oud kwartaal]}) / \text{indexcijfer [oud kwartaal]} \times 100\%$. Als nieuw kwartaal wordt gehanteerd het meest recente kwartaal waarvan het definitieve indexcijfer bekend is, als oud kwartaal wordt hetzelfde kwartaal genomen van het jaar daarvoor. Het voor indexering gekozen kwartaal dient tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd te worden. De indexeringsperiode beslaat zodoende altijd een geheel jaar. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk worden ingediend bij de contractmanager van de opdrachtgever. 4. Na schriftelijke goedkeuring door Zuyd Hogeschool worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht. <p>https://opendata.cbs.nl/StatLine/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1730297719555</p>
15	<p>Prijs</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, zijn voor rekening van Inschrijver. 2. Alle op te geven prijzen zijn all-in prijzen, vermeld in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/ of heffingen te zijn. 3. Het is aannemelijk dat gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen in de samenstelling van de dienst door wijzigingen in wettelijk bepalingen of door voortschrijdend inzicht kunnen optreden. Indien zich dit voordoet gaan Zuyd en Inschrijver op korte termijn met elkaar in gesprek. 4. Voor het opgeven van de prijzen kunt u gebruik maken van de bijlage 3 "Prijzenblad". De prijzen dienen gespecificeerd te worden zoals aangegeven in het Prijzenblad, exclusief BTW. 5. Aan genoemde aantallen in het prijzenblad kunnen geen rechten worden ontleend. 6. De aangeboden voorwaarden gelden voor de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlenging. 7. Prijzen dienen marktconform te zijn Zuyd behoudt het recht om tijdens de uitvoering van de overeenkomst een marktconformiteitstoets te doen.

	<p>8. Prijzen dienen inclusief alle bijbehorende werkzaamheden te zijn maar niet beperkt tot: Verwerkingskosten, voorrijkosten, transportkosten, technische ondersteuning en advisering, montage van benodigde voorzieningen, schoon en netjes opleveren, retourname, garantieafwikkeling, administratie- en verzekeringskosten, afstemming met de contactpersonen van de locaties.</p>
16	<p>Overeenkomst</p> <p>Opdrachtnemer treedt op als partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming en kostenbesparing.</p> <p>Bij afloop van het contract verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van alle data en gegevens etc. aan een nieuwe leverancier. Waar gewenst door Opdrachtgever, wordt dit in een digitale vorm in een algemeen gebruikelijk format aangeleverd. Eventuele kosten van deze overdracht liggen bij Opdrachtnemer.</p>