

Bijlage 2: Programma van Eisen

NR	Omschrijving
	Algemene eisen
1.	Alle door Inschrijver overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door Inschrijver gestand worden gedaan.
2.	De uitvraag van Afvalverwerking betreft het geheel aan Dienstverlening zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument en alle bijbehorende Bijlagen. Deze onderdelen maken integraal deel uit van de Inschrijving.
3.	In bijlage 11 treft u het huidige assortiment aan dat de Opdrachtgever ook in de toekomst wenst af te nemen. De Inschrijver mag geen wijzigingen aanbrengen in de structuur van het document.
4.	De genoemde afnames zijn indicatief. Aan de genoemde indicatieve aantallen en producten kunnen geen rechten ontleend worden.
5.	Inschrijver verplicht zich haar kennis, ervaring en capaciteit in te zetten bij de uitvoering van de opdracht en stimuleert medewerkers om klantgericht te werken en maximale prestaties te leveren. Daarnaast verplicht Inschrijver zich kennis van circulaire afvalverwerking en duurzame afvalstromen te hebben.
6.	De Inschrijving is volledig in de Nederlandse taal opgesteld.
7.	Op alle werkzaamheden is geheimhouding van toepassing. Dit houdt in dat op geen enkele wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, informatie die betrekking heeft op de Opdracht in de meest brede zin, aan derden mag worden verstrekt. Deze geheimhouding is wederkerig.
8.	Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever. De Algemene voorwaarden van Inschrijver worden expliciet van de hand gewezen.
9.	Indien Inschrijver zich opwerpt als (hoofd)aannemer en in de Inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), is Inschrijver bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk inzetten van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de Inschrijving. (Hoofd)aannemers staan in voor aanbiedingen van onderaannemers.
10.	Inschrijver neemt bij de uitoefening van de werkzaamheden een zo groot mogelijke zorgvuldigheid in acht. Inschrijver richt zich zo goed mogelijk op de belangen van Opdrachtgever en betrokken werknemers, onder meer door navolging van geldende wet- en regelgeving, CAO etc.
11.	De Inschrijver zal de Opdrachtgever direct informeren indien de overeengekomen Dienstverlening niet kan worden nagekomen. De Inschrijver dient tevens, binnen de termijn van de Overeenkomst, de Dienstverlening vooralsnog uit te voeren. De niet nagekomen Dienstverlening en de oplossing worden door Inschrijver vastgelegd in een facilitair managementsysteem (TopDesk). De Opdrachtgever heeft 24/7 toegang tot het systeem.
12.	Bij de uitvoering van de Raamovereenkomst zal de Inschrijver zorgdragen dat: • De afspraken nagekomen worden; • Een proactieve houding door de Inschrijver aangehouden wordt bij het oplossen van problemen; • Er een goede telefonische bereikbaarheid en respons is; • Er kennis is van de organisatie van de Opdrachtgever; • Er proactief contact is met de aangestelde contactpersonen; • Er kennis is van de vastgelegde contractuele voorwaarden in de Overeenkomst.

13.	De Opdrachtnemer stelt gezamenlijk met de Opdrachtgever een definitieve SLA op na voorlopige gunning. De SLA dient minimaal te voldoen aan hetgeen gesteld in het Programma van Eisen en de Inschrijving. Als sub-gunningscriterium wordt een SLA uitgevraagd. Dit zal als concept worden gehanteerd bij de totstandkoming van de definitieve SLA, die onderdeel wordt van de Overeenkomst.
14.	De Inschrijvers mogen geen rechtstreeks contact zoeken met de Aanbestedende dienst, contact loopt uitsluitend via TenderNed.
15.	Opdrachtnemer garandeert dat, wanneer de Overeenkomst eindigt, alle benodigde informatie voor een gemakkelijke en efficiënte overstap naar een nieuwe Leverancier beschikbaar wordt gesteld. Dit doet Opdrachtnemer middels een overdacht document, vergelijkbaar aan het Implementatieplan. Het overdacht document wordt uiterlijk 3 maanden voor het einde van het contract opgeleverd.
16.	Opdrachtnemer bevestigt dat hij zich volledig houdt aan de AVG-wetgeving met betrekking tot verwerking van gegevens.
17.	Voor locaties die momenteel niet zijn opgenomen in deze Aanbesteding is het mogelijk om gedurende de Looptijd van de Overeenkomst, onder dezelfde voorwaarden, aan te sluiten bij de af te sluiten Overeenkomst. Ook de nieuwe aan te sluiten locaties hebben dezelfde einddatum als deze af te sluiten Overeenkomst. Tevens kunnen locaties die wellicht in de toekomst worden afgestoten of worden gesloten voor de op dat moment resterende Looptijd uit de Overeenkomst worden gehaald. Bij eventuele inkrimping dient de Opdrachtgever een kosteloze terugname van de Containers en/of inzamelmiddelen te garanderen. Bij het aan- en afmelden van locaties hanteert Opdrachtnemer een maximale termijn van één maand.
	Implementatie
18.	Inschrijver garandeert dat hij uiterlijk op de ingangsdatum van de Overeenkomst de Implementatie heeft afgerond. Voor schoollocaties met een startdatum later dan de ingangsdatum van de Overeenkomst, geldt dat Inschrijver garandeert dat de Implementatie voor de betreffende schoollocatie(s) uiterlijk is afgerond op de datum waarop het contract met de latende leverancier eindigt.
19.	Inschrijver zet zich in om de benodigde inzet vanuit Opdrachtgever tijdens de Implementatie zo veel mogelijk te beperken.
20.	Het niet voldoen aan de eisen welke betrekking hebben op de Implementatie leidt tot het in werking stellen van de Escalatie- en Malusregeling zoals vastgelegd in Bijlage 10.
	Lediging en Ledigingsmiddelen
21.	Opdrachtnemer gaat tijdens de Implementatiefase met de individuele schoollocaties in gesprek. Gezamenlijk wordt een Afvalkalender opgesteld. Hierin wordt in ieder geval bepaalt met welke frequentie en op welke dagen/tijden het afval bij de schoollocaties wordt opgehaald en welke Ledigingsmiddelen hiervoor bij de schoollocaties geplaatst worden. Lediging/verwerking vindt plaats op basis van de Afvalkalender van de betreffende schoollocatie. Inschrijver dient op de hoogte te zijn van de vakantieperiodes in de regio's.
22.	Opdrachtgever is vrij om gedurende de Overeenkomst de afvalstromen, frequentie en ledigingsmiddelen in overleg met Opdrachtnemer te wijzigen.
23.	De Opdrachtnemer respecteert bestaande contractafspraken die zijn gemaakt met het 'Afval Goed Geregeld' programma. Daarnaast ondersteunt de Opdrachtnemer haar klanten indien zij gebruik willen maken van 'Afval Goed Geregeld' onder de voorwaarden van 'Afval Goed Geregeld'.

24.	Indien Opdrachtnemer een lediging of servicemoment zoals afgesproken in de Afvalkalender niet na kan komen, stelt hij zich proactief op en neemt hij uiterlijk op de dag waarop de levering of service plaats had moeten vinden contact op met de betreffende schoollocatie om direct een vervangend servicemoment op dezelfde of de eerstvolgende werkdag in te plannen. Een latere ledigingsdag is mogelijk indien de school hier per mail akkoord op heeft gegeven.
25.	Plaatsing, inspecties, onderhoud, vervanging e.d. van de Ledigingsmiddelen is inbegrepen in de huurprijs per maand van de ledigingsmiddelen.
26.	Er dient visueel onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen de geboden Ledigingsmiddelen voor verschillende afvalsoorten (bijvoorbeeld door kleurverschil, iconen of teksten). Daarnaast dient de Opdrachtnemer alle verpakkingen met gevaarlijke afvalstoffen te voorzien van duidelijk herkenbare etiketten die voldoen aan de wettelijke eisen.
27.	Wanneer Ledigingsmiddelen tijdens de inzamelwerkzaamheden vermist, beschadigd en/of vernietigd zijn, meldt Opdrachtnemer dit direct aan de betreffende school. Hierbij wordt aangegeven of dit door toedoen van Opdrachtnemer is. Als dit het geval is, zijn eventuele kosten voor reparatie/vervanging voor de Opdrachtnemer.
28.	Alle door toedoen van Opdrachtnemer ontstane schade tijdens het laden of lossen van Ledigingsmiddelen op laad- en losplaatsen van de Opdrachtgever worden door de Opdrachtnemer vergoed.
29.	Defecten aan Ledigingsmiddelen dienen binnen twee werkdagen verholpen te zijn. Indien reparatie binnen deze termijn niet mogelijk is, dient Opdrachtnemer binnen twee werkdagen een tijdelijke vervangende oplossing te genereren met een maximale termijn van twee weken. Indien reparatie niet mogelijk is, dient Opdrachtnemer voor een vervangend inzamelingsmiddel te zorgen.
30.	Bij de huur van afzetcontainers voor bouw- en sloopafval dienen (indien noodzakelijk) rijplaten geleverd te worden. De kosten voor de rijplaten zijn in de huurprijs inbegrepen.
31.	Afval wordt per uniek gekenmerkt inzamelingsmiddel en per lediging gewogen geregistreerd.
32.	De inschrijver dient minimaal de volgende gegevens te registreren: • Het leeggewicht van het inzamelvoertuig bij aanvang van de inzamelwerkzaamheden voor iedere schoollocatie; • Het vol gewicht van het inzamelvoertuig na beëindiging van de inzamelwerkzaamheden voor iedere schoollocatie; • De afvalstroom; • Het unieke volgnummer van het geleegde inzamelingsmiddel; • Het ingezamelde gewicht per lediging van het inzamelingsmiddel; • De datum en tijdstip van weging van het inzamelingsmiddel; • Kostenplaats; • De gegevens dienen per schoollocatie en op totaalniveau geregistreerd te worden. Deze gegevens dienen maandelijks aan iedere individuele school van de Opdrachtgever gecommuniceerd te worden en dienen voor een periode van minimaal twee jaar na beëindiging van de aanbesteding inzichtelijk te zijn voor de Opdrachtgever.
33.	Werknemers van de inschrijver houden zich op de terreinen van de Opdrachtgever aan de instructies, huisregels en veiligheidsvoorschriften van de Opdrachtgever en de afzonderlijke schoollocaties.
34.	Voor incidentele extra ledigingen geldt maximaal het afgesproken tarief per afvalstroom zoals vermeld in het Prijzenblad.

35.	Ledigingsmiddelen voor alle afvalstromen op afroep (inclusief vertrouwelijk papier) moeten op werkdagen binnen twee werkdagen na verzoek tot lediging worden geledigd. Een latere lediging dag is mogelijk i n d i e n de school hier per mail akkoord op heeft gegeven. Daarnaast geldt voor de gevaarlijke afvalstromen een standaard uitvoeringstermijn van 10 werkdagen voor de wisseling van volle naar lege emballage, mits de situatie geen snelle wisseling vereist. In gevallen waarin een snellere wisseling noodzakelijk is, dient in overleg een passende oplossing te worden gevonden.
36.	Los afval dat incidenteel bewust naast het inzamelingsmiddel is geplaatst voor lediging, dient te worden meegenomen zonder extra kosten. Dit is zeker niet bedoeld om onbeperkte hoeveelheden afval naast de inzamelingsmiddelen te plaatsen! Schoollocaties worden hierop gewezen indien dit structureel voorkomt. Voor gevaarlijke afvalstromen geldt een uitzondering; deze dienen altijd op de juiste manier en volgens geldende wet- en regelgeving te worden aangeboden. Hiermee wordt geborgd dat gevaarlijk afval op een veilige en conforme wijze wordt ingezameld en verwerkt.
37.	Na beëindiging van het contract (op welke wijze en in welk contractjaar dan ook) zal de Opdrachtnemer de Ledigingsmiddelen binnen 10 werkdagen kosteloos ophalen in overleg met de nieuwe partij. Indien de Opdrachtnemer de Ledigingsmiddelen niet binnen de gestelde termijn ophaalt zal Opdrachtgever dit door derden laten uitvoeren en alle kosten gerelateerd aan het ophalen van de Ledigingsmiddelen zullen worden gefactureerd aan en betaald door de Opdrachtnemer.
38.	De Opdrachtgever is slechts aansprakelijk tot het moment dat de afvalstof in het inzamelvoertuig is gedeponneerd. Indien de inschrijver met hetzelfde inzamelvoertuig in dezelfde vracht ook andere klanten dan de Opdrachtgever bedient, kan de Opdrachtgever hier op geen enkele wijze aansprakelijk voor worden gesteld.
39.	De volgende richtlijn geldt als algemeen uitgangspunt voor het uitvoeren van de afvalinzameling, waarbij per schoollocatie maatwerk en afstemming vereist is conform bijlage en wensen schoollocaties: 1. Standaard venstertijd: Lediging en transport, inclusief het omwisselen van volle ledigingsmiddelen, vindt plaats op werkdagen. 2. Afstemming per locatie: Voorafgaand aan de uitvoering dient de leverancier per locatie een ledigingrooster aan te leveren, afgestemd op de specifieke wensen en omstandigheden van de betreffende locatie. a. Veiligheidsmomenten vermijden: Ledigingen dienen zoveel mogelijk buiten de piekmomenten ingepland te worden (het halen en brengen van leerlingen). 3. Voorkeursvensters voor lediging: a. Tussen 08:45 en 14:00 uur b. Tussen 15:30 en 16:00 uur 4. Schoolvakanties: Tijdens schoolvakanties is lediging ruimer mogelijk, mits vooraf afgestemd met de betreffende locatie. 5. Veiligheid en hinder: De leverancier draagt zorg voor een veilige, efficiënte en hinderbeperkende uitvoering van de ledigingen, met oog voor de aanwezigheid van leerlingen, ouders en personeel. Let op: In Bijlage 11 Overzicht locaties is per school een apart tabblad opgenomen met de specifieke opmerkingen en wensen ten aanzien van ledigingstijden, zoals door de scholen aangeleverd. De leverancier dient hiermee rekening te houden in de planning en uitvoering.

40.	De Opdrachtnemer is verplicht alle afvalstromen die onder deze Overeenkomst vallen correct en tijdig te registreren volgens de geldende wet- en regelgeving. Dit omvat een maandelijkse melding van alle ingezamelde afvalstromen bij het Landelijk Meldpunt Afvalstoffen (LMA) via het AMICE-systeem of een opvolger daarvan. Bij elk transport dient een correcte en volledige begeleidingsbrief aanwezig te zijn, inclusief de juiste Eural-code en herkomstinformatie. De Opdrachtnemer houdt een gedetailleerde administratie bij van alle afvaltransporten en verwerking, die minimaal vijf jaar wordt bewaard en op verzoek binnen vijf werkdagen beschikbaar wordt gesteld aan de Opdrachtgever.
41.	De werknemers die door de Inschrijver worden ingezet om de Dienstverlening uit te voeren dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen: • In voldoende mate geïnstrueerd te zijn; • Te beschikken over de benodigde opleiding en vakkennis; • Kennis te hebben van de wettelijke eisen en voorschriften; • Zich te houden aan de ARBO-voorschriften; • Geen gebruik te maken en/of in het bezit te zijn van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en gedrag beïnvloedende middelen; • Zich te onthouden van het doorzoeken van afval; • Zich te houden aan de geldende veiligheidsvoorschriften; • Geen fooien en dergelijke aan te nemen; • Te voldoen aan de eisen met betrekking tot het gebruik van Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) en herkenbare bedrijfskleding te dragen; • Neemt instructies van de Opdrachtnemer in acht; • Beschikt over een geldig B-VCA certificaat of een certificaat conform ISO 45001; Bij het betreden van schoolterreinen: • Te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG); • Herkenbaar te zijn door middel van bedrijfskleding met duidelijk zichtbaar logo van de dienstverlener; • Indien daarom wordt gevraagd, dient de chauffeur zich te kunnen identificeren en aan te tonen werkzaam te zijn voor de Opdrachtnemer; • Voertuigen die worden ingezet voor de Dienstverlening dienen eveneens duidelijk te zijn voorzien van het bedrijfslogo van de dienstverlener voor directe herkenbaarheid.
42.	Schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet uitvoeren van de Dienstverlening conform de Overeenkomst, kan op de Opdrachtnemer worden verhaald, tenzij de Opdrachtnemer aantoont dat de schade niet aan hem is toe te rekenen. De bewijslast ligt bij de Opdrachtnemer om aan te tonen dat hij de overeengekomen verplichtingen correct is nagekomen en dat de oorzaak van de schade buiten zijn verantwoordelijkheid valt. Deze benadering sluit aan bij het beginsel van risicodragerschap bij de uitvoerende partij en draagt bij aan een zorgvuldige uitvoering van de Dienstverlening.
Levering	

	Wanneer er op verzoek een container of inzamelingsmiddel geplaatst of verwijderd dient te worden, kan dit alleen als er door de contactpersoon van de betreffende school een aanvraag telefonisch of per e-mail wordt gedaan, met vermelding van afvalsoort, volume, locatie en kostendrager. De Opdrachtnemer legt de wijzigingen schriftelijk en digitaal vast (in een online portaal, FMIS of een soortgelijk systeem) en registreert hierbij in ieder geval de volgende gegevens:
43.	• Type en volume container; • Locatie container; • Uniek herkenningsnummer; • Naam opdrachtgevende medewerker; • Tijdstip en datum van plaatsing/verwijdering. De Opdrachtnemer voert de opdracht indien mogelijk de volgende werkdag uit, doch uiterlijk binnen twee werkdagen. Een latere dag is mogelijk indien de school hier per mail akkoord op heeft gegeven.
44.	De Inschrijver levert de containers af op de schoollocaties van de Opdrachtgever zoals vermeld in het aanbestedingsdocument.
45.	Inschrijver levert af op de door de contactpersoon aangewezen locatie in of buiten het gebouw, zoals bijvoorbeeld bij een (receptie)balie, de goederenontvangst of op de werkplek van de desbetreffende besteller/contactpersoon.
46.	Inschrijver levert de artikelen DDP (Delivery Duty Paid) af.
47.	Indien Inschrijver gebruik maakt van een externe transporteur, dan dient deze transporteur op de hoogte te zijn van de gestelde eisen in deze Aanbesteding en zich hieraan te houden. Daarnaast dient de Inschrijver de Opdrachtgever vooraf op de hoogte te brengen van het inzetten van een externe transporteur.
48.	Manco's, foutief geleverde artikelen, verkeerd bestelde en/of beschadigde artikelen worden binnen twee werkdagen kosteloos opgehaald en kosteloos vervangen. Een latere dag is mogelijk indien de school hier per mail akkoord op heeft gegeven. Voor gevaarlijke stoffen geldt een standaard uitvoeringstermijn van 10 werkdagen voor de wisseling van volle naar lege emballage, mits de situatie geen snelle wisseling vereist. In gevallen waarin een snellere wisseling noodzakelijk is, dient in overleg een passende oplossing te worden gevonden. Indien sprake is van structureel foutief bestelgedrag bij een individuele schoollocatie, kan Opdrachtnemer dit signaleren. In onderling overleg kan dan worden bepaald of aanvullende instructie, ondersteuning of in uitzonderlijke gevallen een aangepaste aanpak nodig is.
49.	De inschrijver zorgt voor alle benodigde vervoersdocumenten.
	Duurzaamheid
50.	Alle door Inschrijver te leveren artikelen en uit te voeren dienstverlening dienen te voldoen aan de Nederlandse Arbowet- en regelgeving en de Nederlandse Milieuwet en regelgeving. Eventuele Europese regelgeving omtrent Milieu- en arbeidsomstandigheden dient ook nageleefd te worden. Hetzelfde geldt voor naleven van NEN-normen en keuringen. Dit laatste is voornamelijk aan de orde bij perscontainers.
	De Opdrachtnemer dient uitsluitend gebruik te maken van voertuigen die voldoen aan de geldende emissienormen en zonder beperkingen toegang hebben tot milieuzones en zero-emissiezones gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.

51.	1. Emissienormen voertuigen: • Alle ingezette voertuigen moeten minimaal voldoen aan de Euro 6-norm voor diesellootuigen of volledig emissievrij zijn (elektrisch of waterstof). • Voertuigen die opereren in zero-emissiezones moeten volledig emissievrij zijn. 2. Toegang en operationele inzetbaarheid: • Eventuele beperkingen in toegang tot deze zones komen volledig voor rekening en risico van de Opdrachtnemer en mogen de dienstverlening niet beïnvloeden.
52.	De Inschrijver voert alleen afvalstromen af die in een deugdelijk inzamelingsmiddel, conform wettelijke eisen, met de juiste etikettering worden aangeboden of bewust naast het inzamelingsmiddel (bijvoorbeeld omdat het inzamelingsmiddel vol is) zijn geplaatst. Fouten in aanlevering van de afvalstromen worden direct mondeling en binnen drie werkdagen schriftelijk aan de Opdrachtgever gemeld, zodat correctie kan plaatsvinden en herhaling kan worden voorkomen. Opdrachtnemer verbindt geen boetes aan dergelijke incidenten.
53.	De inschrijver beschikt over een calamiteitenvoorziening die direct kan worden ingezet als daaraan door een buitengewone omstandigheid (natuurramp, brand enz.) behoefte is.
54.	Inschrijver is aansprakelijk voor de schade die is of zal ontstaan door het zijnerzijds niet naleven van de geldende milieuvorschriften. Inschrijver staat ervoor in dat alle benodigde vergunningen zijn verkregen en dat al de benodigde vergunningsvoorwaarden worden nageleefd.
55.	Opdrachtnemer voldoet aan de volgende eisen: Begeleidingsbrieven & Transportdocumenten • Elke afvalstroom moet vergezeld zijn van een geldige begeleidingsbrief met juiste afvalcodes (Eural-codes). • Transport moet voldoen aan de eisen van het Besluit Vervoer Afvalstoffen (BVA). Vergunningen & Certificeringen • De afvalinzamelaar moet beschikken over alle wettelijke vergunningen en, indien van toepassing, certificeringen zoals ISO 14001, BRL KCA (voor gevaarlijk afval) of VIHB-registratie. Bewaartermijnen & Inzage • Administratie van afvalstromen moet minimaal 5 jaar worden bewaard en op verzoek beschikbaar zijn
56.	Bij aflevering van artikelen zorgt de Inschrijver ervoor dat deze deugdelijk verpakt zijn, dat de verpakking milieuvriendelijk is en dat deze voldoet aan de EU-verpakkingsrichtlijn.
57.	Inschrijver garandeert dat het besluit beheer verpakkingen papier en karton wordt nageleefd (dit is een vertaling van de EU-verpakkingsrichtlijn). Als dit besluit vernieuwd wordt, of indien soortgelijke besluiten worden afgesloten, is de Inschrijver verplicht ook dit vernieuwde besluit, of deze soortgelijke besluiten, na te leven.
58.	Inschrijver gebruikt niet meer verpakkingen dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde artikelen.
59.	Inschrijver maakt bij voorkeur geen gebruik van verpakkingsmaterialen die PVC bevatten.
60.	Indien de Inschrijver gebruik maakt van kunststofverpakkingen voor niet-gevaarlijke stoffen, dienen deze voorzien te zijn van het zogenoemde kringloopsymbool. Voor verpakkingen van gevaarlijke afvalstoffen gelden de wettelijke eisen zoals vastgelegd in de Wet milieubeheer en het Besluit melden bedrijfsafvalstoffen en gevaarlijke afvalstoffen. Deze verpakkingen dienen te voldoen aan de specifieke regelgeving voor gevaarlijke stoffen, waarbij het gebruik van het kringloopsymbool niet verplicht is.

61.	Gescheiden opgehaalde afvalstromen blijven van ophalen tot en met verwerking van elkaar gescheiden. De Opdrachtnemer levert op verzoek bewijs aan van de correcte afvoer van het ingezameld afval.
62.	De Opdrachtgever wordt minimaal eenmaal per jaar op de locatie van Opdrachtnemer uitgenodigd om te bekijken hoe de verwerking van afval wordt uitgevoerd.
Communicatie	
63.	Alle communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal.
64.	De Inschrijver benoemt een Accountmanager als vaste contactpersoon voor alle commerciële en contractuele zaken, met een vaste vervanger. Daarnaast wijst de Inschrijver een vaste medewerker van de Customer Service aan voor dagelijkse operationele vragen, opdrachten en klachten, eveneens met een vaste vervanger. De Opdrachtgever benoemt per school een vaste contactpersoon met een vervanger. Wijzigingen in deze contactpersonen worden onmiddellijk gedeeld met de andere partij.
65.	Verpakkingen dienen voorzien te zijn van Nederlandse bedrukking.
66.	Opdrachtnemer stelt een online portaal beschikbaar. Binnen dit online portaal moet Opdrachtgever in ieder geval de volgende mogelijkheden hebben: • Het zelf gemakkelijk (ledigings) aanvragen doen (zowel incidenteel als structureel); • Inzicht krijgen in alle aanvragen, aanwezige Ledigingsmiddelen per schoollocatie; • Inzicht krijgen in het aantal en type aanwezige Ledigingsmiddelen per school/locatie; • Inzicht krijgen in de kosten per school/locatie; • Inzicht in de afvalstromen, het historisch verbruik per afvalstroom en de kilo's; • Contactgegevens van de contactpersonen per school/locatie; • Inzicht krijgen in de locatie van aanbieden per school/locatie; • Inzicht krijgen in de afhandeling van klachten. De Opdrachtgever krijgt toegang tot een versie van het online portaal waarin de bovenstaande gegevens van alle onder de Opdrachtgever vallende locaties ingezien kunnen worden.
67.	Indien door de Opdrachtgever gewenst, wordt er eens per kwartaal een evaluatiegesprek gevoerd tussen de contactpersoon van de Inschrijver en de Opdrachtgever. Gesprekken vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer stelt van het gesprek een verslag op en laat deze ter goedkeuring tekenen door de Opdrachtgever.
68.	Vanuit de rol als coördinator en tevens uitvoerder van de Dienstverlening is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het gevraagd en ongevraagd adviseren aan de Opdrachtgever over de samenstelling van de Dienstverlening en de onderliggende servicelevels.
69.	Opdrachtnemer verplicht zich zijn kennis, ervaring en capaciteit in te zetten bij de uitvoering van de opdracht. Inschrijver maakt de Opdrachtgever duidelijk wat verwacht mag worden en legt afspraken schriftelijk vast. Daarnaast adviseert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever op basis van ledigingsfrequentie, duurzaamheid, afvalscheiding en vulgraad.
70.	Na gunning stelt Opdrachtnemer een document op met daarin de afspraken die conform de Europese aanbesteding en de Inschrijving van Opdrachtnemer gemaakt zijn zodat Opdrachtgever een gemakkelijk overzicht heeft van hetgeen zij van Opdrachtnemer mag verwachten.
Klachtenprocedure en afhandeling	
71.	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over de levering van de bestelde producten en de Dienstverlening. Bij afwijkingen hieraan wordt de Escalatie- en malusregeling ingeschakeld.

72.	Er is één telefonisch en één email meldpunt voor verstoringen of klachten, welke tijdens kantooruren bereikbaar is van 08.00 uur tot 18.00 uur. Deze verstoringen of klachten dienen geregistreerd te worden in een digitaal klachtenregistratiesysteem. De procedure van het afhandelen van de klacht dient inzichtelijk te zijn voor alle betrokken partijen. Dit systeem dient 24/7 beschikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
73.	Alle klachten en meldingen die door de Opdrachtgever worden gemeld dienen door de Inschrijver te worden geregistreerd en maandelijks gerapporteerd te worden aan de Opdrachtgever.
74.	De Opdrachtnemer is in staat om storingen binnen 2 werkdagen na melding te verhelpen.
75.	De Aanbestedende dienst sluit met de Inschrijver welke na de eindbeoordeling op de tweede plaats eindigt een Wachtkamerconstructie. De Wachtkamerconstructie kan worden ingezet indien: Opdrachtnemer in verzuim is conform de Inkoopvoorwaarden. De Opdrachtgever kan dan beslissen dat de Overeenkomst op een nader te bepalen datum wordt beëindigd. Opdrachtgever stapt in dit geval voor de resterende Looptijd over naar de Inschrijver met wie de Wachtkamerconstructie is aangegaan.
76.	De Wachtkamerovereenkomst heeft een geldigheid van 48 maanden na ingang van de Overeenkomst. De prijzen van de Leverancier in de Wachtkamerovereenkomst mogen na 12 maanden geïndexeerd worden conform de afspraken van deze Overeenkomst.
77.	Inschrijver gaat akkoord met de Escalatie- en Malusregeling zoals opgenomen in bijlage 10.
Managementinformatie	
78.	Eens per maand, uiterlijk twee weken na afloop van de maand, levert de Opdrachtnemer per e-mail een managementrapportage aan. In de managementrapportage staan minimaal de volgende gegevens vermeld: <i>Maandelijks overzicht met daarin voor iedere locatie:</i> <i>a. Omzet en aantallen voor/per:</i> • Aantal ledigingen per afvalstroom; • Afvalstromen (per kilo/ton); • Ledigingsmiddelen; <i>b. Een klachtenrapportage met daarin:</i> • Aantal klachten; • De aard van de klacht; • Afhandeling van de klacht; • Bij welke schoollocatie deze zich heeft voorgedaan en wanneer deze zich heeft voorgedaan. Deze rapportages dienen als input voor kwartaalgesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
79.	Alle data zoals deze beschikbaar wordt gesteld aan Opdrachtnemer middels een online portaal wordt automatisch eigendom van Opdrachtgever. Deze data blijven ook na beëindiging van de Overeenkomst voor een periode van twee jaar beschikbaar voor Opdrachtgever. Het is toegestaan om deze data te analyseren en hierover te rapporteren en communiceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer uiterlijk drie maanden na afloop van het contract alle data met betrekking tot de opdracht digitaal aan de Opdrachtgever over te dragen in een gangbaar bestandsformat.
Prijzen	
80.	Aan de Inschrijving zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden, ongeacht of de Aanbesteding zal leiden tot het sluiten van een Overeenkomst.
81.	Uw Inschrijving bevat een gespecificeerde all-in prijs voor de gevraagde Dienstverlening conform de eisen die vermeld staan in het aanbestedingsdocument en alle bijbehorende Bijlagen. Prijzen, zoals in de Inschrijving vermeld, zijn in euro's en exclusief btw, maar voor zover van toepassing, inclusief alle overige additionele kosten (levering, toeslagen, reis-en verblijfskosten etc.).

82.	De in de inschrijving aangeboden prijzen en kortingen zijn onvoorwaardelijk en gedurende de eerste 12 maanden van de Overeenkomst vast en onveranderlijk (tot 1 januari 2027). Na deze periode mogen prijzen, na overleg en met schriftelijk akkoord van de opdrachtgever, een maal per jaar per 1 januari van het eerstvolgende kalenderjaar worden geïndexeerd volgens de NEA-prijsindex. Prijswijzigingen die geen onderdeel zijn van de NEA-prijsindex worden per definitie van de hand gewezen. Prijswijzigingen als gevolg van door de overheid opgelegde heffingen en belastingen kunnen, uitsluitend indien vooraf afgesproken, in aanmerking komen voor aanpassingen buiten de reguliere indexering.
83.	Indien Opdrachtnemer de prijzen indexeert zoals beschreven in eis 99, legt hij uiterlijk in de tweede week van januari van het kalenderjaar waarin de indexering plaatsvindt een aangepast prijzenblad voor waarin de indexering is verwerkt.
84.	Inschrijver baseert de Inschrijving op een degelijke onderbouwing en op een in de praktijk op verantwoorde en professionele wijze haalbare, aantoonbare en controleerbare normstelling. Inschrijver hanteert realistische prijzen, zo niet dan kan de Inschrijving uitgesloten worden.
85.	Gedurende de Overeenkomst mogen er geen aanvullende kosten gefactureerd worden met uitzondering van aanvullende opdrachten.
86.	Opdrachtnemer stelt bij ingang van de Overeenkomst een bestand beschikbaar waarin alle op dat moment voor de Opdrachtgever te hanteren prijzen zijn opgenomen.
Facturatie	
87.	Op de verzamelfactuur staan minimaal de volgende gegevens vermeld: • Organisatie; • Contractnummer; • Leverdatum; • Ordernummer; • Productomschrijving; • Klant- en subnummer; • Kostenplaats/grootboekrekening.
88.	Creditfacturen dienen gespecificeerd te zijn en binnen tien (10) werkdagen, nadat de afspraak hierover is gemaakt, te worden verstuurd, onder vermelding van minimaal: klantnummer, naam contactpersoon, ordernummer(s), kostenplaatsnummer en bijbehorend factuurnummer.
89.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na acceptatie van een correcte factuur inzake geleverde diensten.
90.	Facturen worden digitaal verstuurd naar facturen@asg.nl
Overige eisen	
91.	De Opdrachtnemer stelt jaarlijks stageplaatsen beschikbaar voor leerlingen, gericht op afvalbeheer, recycling en duurzaamheid. De stages moeten praktijkgericht zijn en bijdragen aan de ontwikkeling van relevante vaardigheden. De Opdrachtnemer werkt samen met de school om stageopdrachten af te stemmen en biedt een vaste begeleider voor de leerlingen.
92.	De Opdrachtgever wenst dat de Opdrachtnemer educatiemateriaal beschikbaar stelt over afvalscheiding, recycling en afvalverwerking, afgestemd op het niveau van de leerlingen. De Opdrachtnemer kan voorlichting geven over verkeersveiligheid, met speciale aandacht voor het dodehoekinzicht bij inzamelvoertuigen. Dit kan in de vorm van lespakketten, gastlessen of interactieve demonstraties.
	De Inschrijver moet één geïntegreerd systeem aanbieden waarin alle vereiste functionaliteiten zijn opgenomen, waaronder klachtenregistratie en -opvolging, monitoring van afvalstromen, rapportage en automatische gegevensuitwisseling via een API-koppeling. Dit systeem moet meldingen real-time kunnen registreren, automatisch toewijzen aan de juiste verantwoordelijke, termijnen bewaken en escaleren bij overschrijding van deadlines. Daarnaast legt het systeem

93.	gegevens vast over ledigingen, gewichten en kosten per locatie. Het systeem moet 24/7 online toegankelijk zijn voor Opdrachtgever. Scholen moeten via dit systeem eenvoudig meldingen kunnen doen, afwijkingen signaleren en zelf rapportages genereren. Het systeem draagt daarmee bij aan transparantie, efficiënt afvalbeheer, kostenbeheersing en naleving van milieuregelgeving. De geïntegreerde oplossing moet beschikken over een veilige en betrouwbare API-koppeling die compatibel is met de systemen van de Opdrachtgever. De API moet automatisch gegevens uitwisselen over afvalstromen, ledigingen, klachten en voortgangsrapportages en moet realtime inzicht bieden in contractprestaties en duurzaamheidsdoelen, zoals CO ₂ -reductie, afvalscheiding en afvalvolumes. De geboden oplossing moet een volledig geïntegreerd platform zijn waarin alle bovengenoemde functionaliteiten in één omgeving samenkomen. Oplossingen die zijn opgebouwd uit losse, niet-geïntegreerde systemen worden niet als gelijkwaardig beschouwd.
Per locatie	
94.	De Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van Bijlage 11 Overzicht schollocaties. In de bijlage is de huidige situatie per locatie beschreven en Opdrachtnemer voert de dienstverlening en eventuele wensen per individuele locatie, zoals deze in de bijlage beschreven staan, uit.
95.	Opdrachtnemer dient te waarborgen dat inzamelingswagens die in de uitvoering van de Overeenkomst worden ingezet, zijn uitgerust met gecertificeerde en betrouwbare weegtechnologie. De voertuigen moeten op iedere locatie in staat zijn om het exacte gewicht van het ingezamelde afval per lediging nauwkeurig te meten en te registreren. Opdrachtnemer dient bij inschrijving een verklaring, vergezeld van technische specificaties en bewijs van werking, te overleggen waaruit blijkt dat de voertuigen voldoen aan de gestelde eisen zoals vastgelegd in voorgaande eisen. Deze verklaring vormt een integraal onderdeel van de inschrijving en is een voorwaarde voor de gunning.