

Bijlage I – Programma van Eisen

Onderstaand treft u de eisen die gesteld worden aan de te verrichten dienstverlening. Door een inschrijving in te dienen stemt u in met het Programma van Eisen. Het niet (geheel) voldoen aan/voorwaardelijk voldoen aan/niet instemmen met het Programma van Eisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Nb. In de Dienstverleningsovereenkomst zijn aanvullende uitvoeringseisen aan de dienstverlening opgenomen. De Dienstverleningsovereenkomst maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de uitvoering van de opdracht.

Algemeen

1. Opdrachtnemer dient zich bij uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde aan alle daarvoor geldende wet- en regelgeving te houden. Eventuele kosten die voortvloeien uit een overtreding hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
2. Uitvoerend personeel van Opdrachtnemer draagt minimaal conform wetgeving herkenbare en beschermende bedrijfskleding, evenals persoonlijke beschermingsmiddelen. Deze verantwoordelijkheid ligt bij Opdrachtnemer en de kleding en persoonlijke beschermingsmiddelen worden door Opdrachtnemer verstrekt.
3. Uitvoerend personeel van Opdrachtnemer dient zich op het terrein van Opdrachtgever te allen tijde te kunnen legitimeren aan personeel van Opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer neemt passende maatregelen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen in geval van ziekte of uitval van personeel, beschikbaarheid van materieel of anderszins.
5. Opdrachtnemer houdt rekening met de veiligheid van gebouwgebruikers en omstanders tijdens de uitvoering van de werkzaamheden op en rond de locaties van Opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer is derhalve verantwoordelijk voor instructies omtrent de Arbowet- en regelgeving aan haar medewerkers inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die daaruit voortvloeien.
7. Er zijn een aantal locaties waar containers niet bij de weg aangeboden kunnen worden. Opdrachtnemer dient de containers op deze locaties zelf op te halen. Als hiervoor sleutels nodig zijn, worden deze door Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Specifiek voor het gemeentehuis geldt dat Opdrachtnemer aan dient te bellen (achterzijde), waarna een bode de deur opent. Opdrachtnemer dient vervolgens zelf de containers te pakken, te ledigen en terug te plaatsen. Hierna dient de locatie weer afgesloten te worden door Opdrachtnemer.

8. Opdrachtgever zal op verzoek (een) sleutel(s) of toegangspasjes (ook voor ondergrondse containers) verstrekken voor locaties waar dit vereist is.
9. Na gunning worden in overleg concrete afspraken gemaakt over het sleutelgebruik, bijvoorbeeld middels een sleutelplan.
Opdrachtnemer tekent voor ontvangst van de sleutel(s) en/of toegangspasje(s), en is hierna verantwoordelijk voor de goede zorg ervan. Aansprakelijkheid bij verlies of diefstal ervan komt voor rekening van Opdrachtnemer.



Prijzen en facturatie

10. 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. Fluctuaties in aantal medewerkers en meer aandacht voor afvalpreventie kan het geproduceerde afvalvolume - naar verwachting beperkt - doen wijzigen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze hiermee flexibel omgaat en in staat is de dienstverlening binnen vijf (5) werkdagen naar behoefte bij te stellen. Met ingang van de aangepaste dienstverlening past Opdrachtnemer hierop de facturering aan.
11. Verschillende locaties worden gespecificeerd gefactureerd (met aantal kilogram per locatie op bijlagen vermeld). De facturatie mag wel plaatsvinden middels een verzamelfactuur. Dit met uitzondering van de facturatie voor het ledigen van de perscontainer bij het Dr. Jansencentrum. Deze locatie dient separaat gefactureerd te worden.

Certificeringen

12. Uitvoerend personeel van Opdrachtnemer is VCA-gecertificeerd of in het bezit van een gelijkwaardige certificering.
13. Opdrachtnemer beschikt tijdens de looptijd van de Overeenkomst over een geldig CA+ certificaat of gelijkwaardig.

Contractmanagement en Communicatie

14. Opdrachtnemer geeft aan Opdrachtgever via een digitaal portaal inzicht in, in ieder geval, de volgende onderwerpen:
 - planning van de ledigingen;
 - werkelijk gerealiseerde ledigingen vs. de geplande ledigingen;
 - aantal ledigingen gespecificeerd per locatie (waaronder spoedledigingen en extra ledigingen) inclusief type inzamelmiddel, opgehaald gewicht en volume;
 - gegevens van de afvalstroom per locatie (datum lediging, type container, soort afval, gewicht inclusief tarief en bijbehorende kosten);
 - algemeen overzicht verschillende afvalstromen in kg en percentage;
 - algemeen overzicht kosten en opbrengsten per afvalstroom;
 - co2 uitstoot;
 - aantal en aard van klachten (inclusief afhandeling en doorlooptijd);
 - verbetervoorstellen;
 - eventueel andere punten (welke nader worden vastgesteld).
15. Het digitale portaal van Opdrachtnemer geeft de mogelijkheid om digitale rapportages te genereren.
16. De exacte inhoud en vorm van de digitale managementrapportage wordt binnen één (1) maand na definitieve gunning in overleg vastgesteld. Het is mogelijk om tijdens de uitvoering van het contract tot bijstelling van de betreffende managementrapportage te komen (zowel op inhoud als frequentie).
17. Communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt op de volgende niveaus plaats:
 - Operationeel;
 - Tactisch;
 - Strategisch.
18. Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben jaarlijks, uiterlijk één (1) maand na afloop van het kalenderjaar, een evaluatie over de opzet en het functioneren van de dienstverlening in het



afgelopen jaar. Het strategisch overleg. Dit overleg gaat minimaal in op de volgende aandachtspunten:

- uitvoering conform afgesproken KPI's;
- uitvoering conform afspraken uit het PvE;
- klachtenregistratie en – behandeling;
- gerealiseerde verbeteractiviteiten en doelstellingen.

19. De kwartaal overleggen worden door de facilitair adviseur van Opdrachtgever gepland. Dit overleg vindt plaats tussen facilitair adviseur van Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer. Twee (2) dagen voor het geplande kwartaaloverleg wordt de agenda aan betrokkenen toegestuurd.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de verslaglegging en het (digitaal) aanleveren hiervan aan alle deelnemers van het overleg. In het tactisch kwartaaloverleg worden de volgende onderwerpen behandeld:

- evalueren managementrapportage;
- tevredenheid dienstverlening.

In het tweede kwartaaloverleg van het eerste contractjaar zal de implementatie worden geëvalueerd.

20. In samenspraak worden na de gunningsfase operationele overleggen vormgegeven.
21. Opdrachtnemer zet voor de dienstverlening een vaste contactpersoon in.
22. Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever via één vast telefoonnummer bereikbaar.
23. Opdrachtnemer dient calamiteiten of incidenten die door Opdrachtgever worden gemeld binnen één werkdag opgelost. In overleg met Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken.

Dienstverlening

24. Inschrijver is in staat om op al het afval op de door de gemeente genoemde locaties in te zamelen.
25. Inzamelen geschiedt in principe gedurende kantoortijden. In overleg met Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken.
26. Indien Opdrachtnemer bij uitvoering van de werkzaamheden de locatie van de Gemeente bevuild dan wel vervuult, dan draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de betreffende locatie wordt ontdaan van zijn bevuilding/vervuiling voordat van de locatie vertrokken wordt.
27. Indien Opdrachtnemer bij uitvoering van de werkzaamheden de locatie van de Gemeente beschadigd, dan meldt Opdrachtnemer dit per ommekeer aan de contactpersoon van de Gemeente.
28. Opdrachtnemer is in staat om voor alle loskomende afvalstromen van Opdrachtgever de afvalinzameling en verwerking te organiseren. Nieuwe afvalstromen die ontstaan gedurende het contract dienen in het proces opgenomen te worden. Het proces rondom de nieuwe afvalstromen dient volledig georganiseerd en uitgevoerd te worden door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer treedt in overleg met de contractmanager van Opdrachtgever op het moment dat een afvalstroom niet verwerkt kan worden.
29. Als Opdrachtnemer merkt dat het afval op bepaalde locaties vaak vervuild is (bijvoorbeeld als er veel verkeerd afval bij zit), meldt hij dit aan Opdrachtgever. Daarna zoeken beide partijen samen naar een oplossing om de vervuiling te verminderen.

Inzamelfrequentie

30. De volgende vormen van lediging worden onderscheiden:
- a. Vaste frequentie**



Er is een vaste frequentie voor het ledigen van het inzamelmiddel. De lediging vindt plaats volgens een vooraf vastgesteld schema.

b. Op afroep

Er is geen vaste frequentie voor het ledigen van het inzamelmiddel, lediging vindt alleen plaats op afroep. De container wordt binnen drie (3) werkdagen geledigd. Voor ledigingen op afroep geldt dat Opdrachtnemer uiterlijk één (1) werkdag van tevoren bevestigt wanneer de lediging plaats zal vinden.

c. Extra lediging

Een inzamelmiddel wordt ten opzichte van de vaste frequentie extra geledigd op verzoek van de opdrachtgever. De container wordt binnen drie (3) werkdagen geledigd. Voor ledigingen op afroep geldt dat Opdrachtnemer uiterlijk één (1) werkdag van tevoren bevestigt wanneer de lediging plaats zal vinden.

d. Spoed

Dit is een lediging op afroep (b) dan wel een extra lediging (c) met een spoedeisend karakter, bijvoorbeeld in het geval van een calamiteit. Een spoedlediging dient uiterlijk binnen 24 uur na melding plaats te vinden.

31. Opdrachtnemer is in staat om per locatie aan de gevraagde inzamelfrequentie, zoals beschreven in bijlage J (het Prijzenblad), te kunnen voldoen.

Bijlage J bestaat uit de volgende informatie:

- Locaties (inclusief adresgegevens);
- Soort afvalstroom;
- Hoeveelheid inzamelmiddelen;
- Grootte van inzamelmiddelen;
- Frequentie lediging.

32. Elk jaar in december levert Opdrachtnemer een ledigingskalender aan per locatie voor het daaropvolgende kalenderjaar.

33. Als additionele inzamelmiddelen benodigd zijn, dan zal Opdrachtnemer deze tijdig faciliteren. Dit kan ook sporadisch voorkomen bij buurt evenementen, waarbij Opdrachtgever containers onder de voorwaarden van de Overeenkomst wenst in te zetten.

34. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in het aantal containers per locatie en/of locaties te laten afvallen of toe te voegen. Indien dit zich voordoet, gelden dezelfde tarieven en voorwaarden zoals door Opdrachtnemer afgegeven op het Prijzenblad en de af te sluiten dienstverleningsovereenkomst. Opdrachtgever geeft één maand van tevoren de structurele wijziging door aan Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot de levering van een vast genoemd gewicht per afvalstof.

Inzamelmiddelen

35. Voor aanvang van de dienstverlening gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in gesprek over de te plaatsen containers en aan welke eigenschappen deze voldoen o.b.v. de gewenste situatie als beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
36. Inzamelmiddelen hoeven bij aanvang van de dienstverlening niet nieuw te zijn. De inzamelmiddelen dienen in technisch goede staat, schoon en representatief te zijn. Dit geldt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer inspecteert de inzamelmiddelen daarom regelmatig op gebreken en vuil.



37. Opdrachtnemer reinigt of verwisselt de inzamelmiddelen voor restafval, GFT en eventueel overige inzamelmiddelen die blootgesteld worden aan vloeibaar en/of verteerbaar afval 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.
38. Alle door Opdrachtnemer in te zetten inzamelmiddelen, uitgezonderd ondergrondse containers, moeten zonder (veel) moeite worden verplaatst. Bijvoorbeeld door gebruik van wielen.
39. Bij inzamelmiddelen groter dan 240 liter is het mogelijk het vervoer van het middel te blokkeren. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van wielblokkade.
40. Opdrachtnemer plaatst het inzamelmiddel op een vaste, met de Opdrachtgever afgestemde, plek. Na iedere lediging dient het inzamelmiddel op dezelfde plek teruggezet te worden. Indien Opdrachtnemer verzuimd om na inzamelen van het afval de inzamelmiddelen op de afgestemde plekken terug te plaatsen, is Opdrachtnemer zelf aansprakelijk voor elke vorm van beschadigingen van de inzamelmiddelen die niet op het terrein van Opdrachtgever zijn geplaatst. De bewijslast hierin rust bij Opdrachtnemer.
41. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de verschillende inzamelmiddelen per afvalstroom duidelijk herkenbaar zijn.

Ondergrondse containers

42. Opdrachtnemer dient, vanaf het eerste verzoek van Opdrachtgever, te allen tijde per inzamelmoment van ondergrondse containers gebruik te maken van de door Opdrachtgever geleverde resetpas(sen), zodanig dat de systemen van de ondergrondse container gereset worden.

Eisen verwerken algemeen

43. Opdrachtnemer spant zich in om uit het bij Opdrachtgever afgehaald afval zoveel als mogelijk herbruikbare stoffen en materialen te verkrijgen.
44. Indien Opdrachtnemer signaleert dat op specifieke locaties sprake is van een disproportionele vervuilingsgraad, dan meldt Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever en spannen partijen zich gezamenlijk in de vervuilingsgraad terug te dringen. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever hierbij.

Specifieke eisen glas

45. Inzamelmiddelen voor glas zijn voorzien van een afsluitbare deksel.

Specifieke eisen GFT

46. Inzamelmiddelen voor GFT zijn voorzien van een afsluitbare deksel.

Specifieke eisen (elektronische) informatiedragers

47. Opdrachtnemer vernietigt (elektronische) informatiedragers volgens NAID AAA en CA+ normen.
48. Opdrachtnemer voldoet tijdens de uitvoering van de opdracht aan de veiligheidsklasse E-4 van de DIN-norm 66399.
49. Vanaf het moment van overdracht van het afval, is Opdrachtnemer eigenaar en volledig verantwoordelijk voor de informatiedragers en enige datalekken hieromtrent. Opdrachtgever draagt per dat moment de aansprakelijkheid over.
50. Binnen één werkdag na vernietiging ontvangt Opdrachtgever digitaal een certificaat van vernietiging met daarop vermeld minimaal de volgens CA+ te publiceren informatie.



Vertrouwelijk papier

51. Opdrachtnemer verwerkt vertrouwelijk papier volgens NAID AAA en CA+ normen.
52. Opdrachtnemer voldoet tijdens de uitvoering van de opdracht aan de veiligheidsklasse P-3 van de DIN-norm 66399.
53. Opdrachtnemer dient voor de inzameling van vertrouwelijk materiaal inzamelmiddelen ter beschikking te stellen die de vertrouwelijkheid van het materiaal borgen van inzameling tot verwerking.
54. Binnen één werkdag na vernietiging ontvangt Opdrachtgever digitaal een certificaat van vernietiging met daarop vermeld minimaal de volgens CA+ te publiceren informatie.

Duurzaamheid

55. De door Opdrachtnemer gebruikte vrachtwagens dienen te voldoen aan de EURO-VI normen qua uitstoot.
56. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze vanwege duurzaamheid de meest efficiënte inzamelroute inplant.
57. Indien Opdrachtnemer inzamelmiddelen reinigt, dan zal hij dit doen met niet-milieubelastende reinigingsmiddelen.

