

Bijlage 4

Programma van eisen

Afvalverwerking

Programma van Eisen

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsleidraad. Het bevat de minimumeisen waar een Opdrachtnemer ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de beoogde Overeenkomst die voortvloeien uit deze aanbesteding, dient te voldoen. Met ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan de in dit Programma van Eisen opgenomen eisen. De Aanbestedende dienst biedt geen mogelijkheid tot herstel indien een Inschrijver bewust dan wel onbewust foutieve dan wel incomplete dan wel niet volledige informatie verstrekt. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

1. Algemene eisen	
1.1	Opdrachtgever streeft ernaar dat het afval in de juiste containers gedeponeerd wordt en zorgt ervoor dat de afvalcontainer(s) op het moment van lediging op de juiste plaats staan. Op de container dient duidelijk herkenbaar te zijn welk afval daarin gedeponeerd moet worden.
1.2	Opdrachtnemer wordt eigenaar van al het afval zodra dit door Opdrachtnemer is opgehaald.
1.3	Ledigingen vinden uitsluitend plaats tussen 8.45 uur en 16.00 uur, tenzij anders overeengekomen is met betreffende schoollocatie.
1.4	Alle prijzen op het Prijzenblad zijn all-in. Kosten die in rekening worden gebracht die niet op het Prijzenblad vermeld staan of van tevoren schriftelijk zijn overeengekomen met Opdrachtgever, worden niet vergoed.
1.5	Opdrachtnemer garandeert medewerking aan een soepele en effectieve overdracht van de werkzaamheden, historische gegevens, accountgegevens en overige bestanden en informatie bij (tussentijdse) ontbinding c.q. niet verlengen c.q. aflopen van de overeenkomst.
1.6	Tussen 1 maart en 1 oktober moet GFT en SWILL afval minimaal 1x per week worden opgehaald, met inachtneming van eis 1.12 dat in vakanties op afroep wordt geleege.
1.7	De GFT en SWILL containers moeten naar inzicht van Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk, zo vaak worden gereinigd als nodig is om geen overlast van insecten te krijgen.
1.8	Zodra er een container wordt besteld voor vervanging van kapotte containers, hetzij plaatsing van eenmalig bestelde containers, moet deze binnen uiterlijk 4 werkdagen geplaatst zijn.
1.9	Binnen 2 werkdagen na een verzoek daartoe, moet een container (extra) zijn geleege.
1.10	Afval inzamelmaterialen moeten via een online bestelportal kunnen worden besteld waarbij Opdrachtnemer binnen een termijn van 4 werkdagen de aangevraagde middelen op afspraak (met tijdstip in verband de veiligheid) moet hebben geplaatst op de afgesproken locatie.
1.11	Na evaluatie van de inschrijvingen en voorafgaand aan de gunningsbeslissing bestaat de mogelijkheid dat één of meerdere van de drie hoogst scorende Inschrijvers wordt verzocht in een verificatiegesprek haar Inschrijving toe te lichten. Mocht aan de hand van het

	verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende Inschrijving, dan kan dit tot mindering van punten leiden voor het betreffende gunningscriterium. Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit leiden tot het alsnog uitsluiten van de inschrijving.
1.12	Uitgangspunt is dat ledigingen 48 weken per jaar plaatsvinden. Eventuele ledigingen in vakanties geschiedt op afroep. Randvoorwaarde is dat het primaire proces geen overlast door bijvoorbeeld volle containers, stank, ongedierte etc.) ervaart. Voor incidentele (extra) ledigingen kunnen schoollocaties containers op afroep laten ledigen.
1.13	Omdat het volume van het afval kan fluctueren, dient Opdrachtnemer flexibel om te gaan met het aantal containers, de grootte van deze containers en het aantal ledigingsmomenten. De containers dienen op de door Opdrachtgever aangewezen plek geplaatst - en teruggeplaatst - te worden.
1.14	Eventuele reiniging van containers geschiedt op afroep tegen de prijs opgenomen in het Prijzenblad. De reiniging dient tegelijkertijd plaats te vinden met een ledigingsmoment en dient uitsluitend met niet milieubelastende reinigingsmiddelen te worden gedaan.
2. Meldingen, klachten, defecten en onderhoud	
2.1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een servicepunt, waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen en klachten kunnen worden gedeponereerd. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 uur tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn.
2.2	De Opdrachtnemer werkt met een reactietijd van maximaal 4 uur (binnen de kantooruren van 08:00 tot 17:00 uur) in geval van problemen of klachten. In het geval van een defect van een ledigingsmiddel, handelt Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee (2) werkdagen af, al dan niet door een tijdelijke oplossing waarna een definitieve oplossing binnen tien (10) werkdagen na melding van het defect, volgt. Wanneer de reactie- en/of afhandelingstermijn meer dan 3x per jaar niet wordt gehaald kan Opdrachtgever een kortingsbedrag doorvoeren in de vorm van een vermindering op de eerstvolgende factuur van een bedrag van €250,- ex btw per te late reactie en per te late afhandeling.
2.3	Klachten en defecten kunnen zowel via mail als telefoon worden gemeld via een vast mailadres en telefoonnummer.
2.4	De containers dienen aan alle wettelijke verplichtingen op het gebied van veiligheid, Arbo en milieu te voldoen. In aanvulling hierop, dienen de containers minimaal te voldoen aan de volgende voorwaarde: <ul style="list-style-type: none"> o Lekkervrij o Goed functionerende wielen o Goed functionerende deksel en/of deur o Goed functionerende sloten o Geen scherpe randen/uitsteeksels o Deugdelijk bevestigde handvaten aan beide korte zijden o Deugdelijke en brandwerende materialen
2.5	Opdrachtgever stemt vooraf de afvalkalender met de contractmanager(s) van Opdrachtnemer af en stemt deze na akkoord ook af met contactpersonen van de individuele schoollocaties. Dit afstemmen gebeurt tijdig, dat wil zeggen minimaal 4 weken voor ingang van de afvalkalender. Bij structurele wijzigingen wordt dit ook 4 weken vooraf

	schriftelijk voorgelegd aan Opdrachtnemer en aan de contactpersonen van de locaties. Bij incidentele wijzigingen (eenmalig of tweemaalig) wordt dit uiterlijk 2 weken schriftelijk voorgelegd aan de betreffende school c.q. scholen en wordt de contractmanager van Opdrachtnemer op de hoogte gebracht.
2.6	Opdrachtnemer dient over een klachtenregistratiesysteem te beschikken. De rapportage van klachten moet als een vast item worden besproken tijdens kwartaalbesprekingen.
2.7	Opdrachtnemer is onbeperkt aansprakelijk voor door alle directe schade aan Opdrachtgeverszijde welke veroorzaakt is door Opdrachtnemer, denk daarbij aan (niet gelimiteerd) bijvoorbeeld ondergrond/opstal/roerende zaken/beplanting/groenvoorziening/terrein/omheining/etc.
2.8	Opdrachtnemer verzorgt het onderhoud van de afval inzamelmaterialen. Bij defecten aan het materiaal, dienen deze gerepareerd dan wel vervangen te worden. Opdrachtnemer dient de volgende werkdag (na de melding) te zorgen voor een al dan niet tijdelijke (nood)oplossing. De structurele oplossing (vervanging dan wel reparatie) dient plaats te vinden binnen 10 werkdagen na melding.
2.9	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade die door Opdrachtgever wordt geleden als gevolg van het door Opdrachtnemer ingezette personeel, waaronder het veroorzaken van valse alarmmeldingen of het verkeerd hanteren van het inbraakalarm.
3. Communicatie	
3.1	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel dient de Nederlandse taal te beheersen. Alle communicatie en documentatie dienen in de Nederlandse taal te zijn.
3.2	In het geval er sprake is van nieuwe huisvesting (renovatie, nieuwbouw of samengaan van scholen) zal dit door Opdrachtgever worden medegedeeld aan Opdrachtnemer en zorgt Opdrachtnemer ervoor dat er samen met Opdrachtgever wordt afgestemd of de afvalinzamelmiddelen nog passend zijn voor de nieuwe situatie of dat er een wijziging plaatsvindt in afvalinzamelmiddelen en/of locatie van ophalen.
3.3	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan als aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Deze contactpersoon heeft de benodigde inhoudelijke kennis om Opdrachtgever goed te kunnen informeren en adviseren over de Opdracht. Als de contactpersoon wordt vervangen bij afwezigheid of permanent, zorgt Opdrachtnemer voor tijdige afstemming en kennismaking met Opdrachtgever.
3.4	Direct na ondertekening van de Overeenkomst initieert Opdrachtnemer een startbijeenkomst met Opdrachtgever waarbij nader kennis wordt gemaakt en waarbij afspraken worden gemaakt over de diensten. Opdrachtnemer stemt tijdens de startbijeenkomst minimaal de volgende onderwerpen met Opdrachtgever af: <ul style="list-style-type: none"> • vergaderschema, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen operationele overleggen en strategische overleggen. Strategische overleggen vinden minimaal 1x per jaar plaats. Operationele overleggen minimaal 2x per jaar; • communicatiematrix; • klachtenprocedure;
3.5	De contactpersoon van Opdrachtnemer is proactief en is op de hoogte van alle schoollocaties. Deze contactpersoon informeert de contactpersoon van iedere schoollocatie over zaken betreffende die schoollocatie.

3.6	Opdrachtnemer stuurt minimaal 1 week van tevoren een concept agenda rond voor ieder operationeel of strategisch overleg en notuleert deze overleggen. De notulen dienen binnen 14 dagen na afloop van een overleg ter goedkeuring te worden verstuurd aan de contractmanager van Opdrachtgever.
3.7	Per locatie dient met de contactpersoon (conciërge hetzij locatiedirecteur) schriftelijk te worden vastgelegd waar de betreffende afvalinzamelmiddelen (zoals rolcontainers) moeten worden neergezet om te worden opgehaald zodat dit van tevoren helder is en chauffeurs niet achteraf een andere plek kunnen/mogen aanwijzen. Deze locatie mag niet een locatie zijn waar medewerkers van Aanbestedende dienst heuvel op moeten lopen met een rolcontainer.
3.8	<p>Op het moment dat het contract ten einde loopt, of zoveel eerder als Opdrachtgever daarom verzoekt, levert Opdrachtnemer een overzicht aan met minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • huidige geplaatste inzamelmiddelen per locatie; • type afval; • opgehaald gewicht over de voorgaande 12 maanden; • ledigingsfrequentie <p>e.e.a. aangevuld indien nodig zodanig dat dit overzicht mee kan worden gegeven in een volgende aanbesteding.</p> <p>De hier bedoelde gegevens worden in de door Opdrachtgever aangegeven vorm en op de door Opdrachtgever aangegeven wijze terugbezorgd. Dit alles met als doel dat potentiële nieuwe contractspartijen over net zoveel informatie beschikken als Opdrachtnemer om een realistische aanbieding te kunnen doen.</p> <p>In het geval Opdrachtnemer niet c.q. niet tijdig c.q. niet volledig voldoet aan de hier genoemde verplichting, kan Opdrachtgever een kortingsbedrag doorvoeren op de eerstvolgende (hetzij de laatst ontvangen en nog niet betaalde) factuur van € 500,- ex btw per kalenderdag, met een maximum van € 1.000,-. De verplichting blijft dan bestaan en Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de schade die het gevolg is van deze schending.</p>
4. Managementrapportages	
4.1	<p>Twee keer per jaar levert Opdrachtnemer een managementrapportage (uiterlijk twee weken na het verstrijken van het halve schooljaar) op schoolniveau - op schoolnaam en brinnummer - aan elke locatie aan.</p> <p>Daarnaast levert zij een cumulatieve rapportage op bestuursniveau aan.</p> <p>In deze rapportage wordt Opdrachtgever geïnformeerd over de status van het voorgaande half jaar. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om Opdrachtnemer uit te nodigen om de rapportage te bespreken.</p>
4.2	<p>In de rapportage dient in ieder geval doch niet uitputtend het volgende te zijn opgenomen hetzij te kunnen worden opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van containers in bruikleen, aantal ledigingen per container, soort afval en aantal kilo opgehaald afval per container op schoolniveau. • Overzicht van vragen en klachten met daarbij de reactietermijn en afhandelingstermijnen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van opgelegde boetes. • Overzicht van op afroep geplaatste en gelegeerde inzamelmiddelen. • Overzicht van alle overige verrichtte diensten zoals reinigingen en adviesuren. <p>In de rapportagebesprekingen neemt Opdrachtnemer het initiatief voor optimalisaties, indien en voor zover deze er naar de mening van Opdrachtnemer, hetzij Opdrachtgever, zijn.</p>
4.3	Opdrachtnemer moet 24/7 inzicht hebben in - en rapportages kunnen draaien op basis van - alle afvalstromen per locatie en in totaal. Ook moet 24/7 inzichtelijk zijn of afvalmiddelen zijn gelegeerd volgens het ophaalschema of dat er geen lediging heeft plaatsgevonden en waarom.
4.4	Wens is dat Opdrachtgever zelf rapportages kan draaien in een systeem van Opdrachtnemer en dat data hierin 24/7 wordt bijgewerkt en up to date is.
5. Financieel / Facturatie	
5.1	<p>Facturen dienen in pdf per bestelling per locatie digitaal verstuurd te worden naar factuur@floresonderwijs.nl en dienen van de volgende kenmerken te worden voorzien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurnummer • facturatieperiode/bestelnummer • locatie (school)/BRINnummer <p>De betaaltermijn van facturen bedraagt 30 dagen na ontvangst van een goedgekeurde factuur.</p>
5.2	Op de factuur moet op de 1ste pagina een totaaloverzicht en het totaalbedrag komen te staan, met alle schoolnamen en BRIN nummers. Het bedrag komt direct achter de schoolnaam te staan op dezelfde regel. Dus op de 1ste pagina is meteen inzichtelijk een totaalbedrag, opgedeeld naar school. Details c.q. specificaties komen op de volgende pagina('s).
5.3	Per mail die gestuurd wordt, mag er maximaal 1 factuur in pdf als bijlage bij zitten. Een tweede factuur wordt anders niet ingelezen. Als er dus meerdere facturen moeten worden ingediend, dan per pdf factuur, 1 e-mail sturen. Er mogen wel meerdere pdf's in 1 e-mail als bijlage worden gestuurd (bijvoorbeeld specificaties bij een factuur) maar dan mag er hooguit 1 van die bijlagen maar een factuur zijn.

6. AVG	
6.1	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stellen. Opdrachtnemer geeft op een transparante en praktische manier invulling aan de verplichtingen uit de AVG en dient - zo nodig naar het oordeel van Opdrachtgever - de door Opdrachtgever als bijlage bij de Overeenkomst gevoegde verwerkersovereenkomst in te vullen en te laten goedkeuren door Opdrachtgever.
6.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op een juiste wijze (o.a. conform AVG-wetgeving) vastleggen van de gegevens die via Opdrachtgever worden aangeleverd.

6.3	Gegevensuitwisseling tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient zorgvuldig met onderlinge afspraken plaats te vinden en te worden beveiligd met technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.
6.4	Opdrachtnemer behandelt alle verkregen informatie betreffende de Opdrachtgever en de opdracht, vertrouwelijk.
6.5	Gelet op de vertrouwelijkheid inzake de inzameling en verwerking van het vertrouwelijk papier, eist Opdrachtgever dat het ingezamelde vertrouwelijk papier binnen 24 uur na lediging is vernietigd met minimaal P3 snipper-grootte. Daarnaast dient het ingezamelde vertrouwelijk papier in beveiligde containers te worden ingezameld die slechts met elektronische ontgrendeling geopend kunnen worden.