Belastingdienst

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Behorend bij de Europees openbare aanbesteding:

"Het inzamelen, afvoeren en verwerken van karton en vertrouwelijk papier" (IUC25-637)

Aanbestedende dienst:	Directoraat Generaal Belastingdienst, mede namens de Deelnemende organisaties zoals opgenomen in Bijlage 4.
Opdrachtgever:	Categorie Logistiek

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3

1.1 Eisen 3

2. De dienstverlening 4

2.1 Basis eisen dienstverlening 4

2.2 Inzameling 5

2.2.1 Inzameling vertrouwelijk papier 5

2.2.2 Inzameling karton 5

2.3 Afvoeren 6

2.3.1 Afvoeren vertrouwelijk papier 6

2.3.2 Afvoeren karton 7

2.4 Verwerken 7

2.4.1 Verwerken vertrouwelijk papier 7

2.4.2 Verwerken karton 8

2.5 Specifieke eisen dienstverlening 9

2.6 Implementatie- en exitplan 11

2.6.1 Implementatieplan 11

2.6.2 Exitplan 12

2.7 Personele eisen 12

2.8 Juridische kaders 13

3. Kwaliteitsborging en ondersteuning dienstverlening 14

3.1 Communicatie 14

3.2 Vragen, klachten, complimenten en escalatieproces 15

3.3 Digitaal platform 16

3.4 Informatie beveiligingseisen 17

3.5 Audits 18

4 Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen 19

4.1 Milieu- en klimaatcriteria 19

4.2 Social return 19

5. Prijzen 20

5.1 Tarieven 20

5.2 Indexering 20

5.3 Facturatie (elektronisch bestellen en factureren (EBF)) 21

6. Data en monitoring 22

6.1 Data 22

6.2 Managementinformatie en rapportage eisen 22

6.3 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) 22

1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de openbare Europese aanbesteding: "Het inzamelen, afvoeren en verwerken van karton en vertrouwelijk papier met kenmerk" IUC25-637. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1 Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Aan eisen moet worden voldaan.. Waar dit anders is, wordt dit aan het begin van de EIS vermeldt. Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd. In dit document staan Gunningseisen en Uitvoeringseisen. Deze worden als volgt weergegeven:

GE xx	**Gunningseisen** Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.

UE xx	**Uitvoeringseisen** Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden en dient te voldoen, zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

2. De dienstverlening

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen voor het veilig inzamelen, vervoeren, en verwerken van karton en vertrouwelijk papier. De nadruk ligt op de beveiliging van informatie tijdens de gehele keten: van ophaalpunt tot vernietiging of recycling. De structuur volgt de logistieke keten: van het inzamelen en afvoeren van vertrouwelijk papier en karton tot en met de verwerking en recycling, inclusief de bijbehorende beveiligings- en ondersteunende processen.

2.1 Basis eisen dienstverlening

UE 1.	Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst volledige dekking binnen het Europese deel van Nederland (het vasteland en de Waddeneilanden, exclusief Caribisch Nederland) voor het inzamelen, afvoeren en verwerken van vertrouwelijk papier en karton. *NB: De Aanbestedende dienst erkent dat de uitvoering per Waddeneiland kan verschillen.* *Opdrachtnemer wordt in dat geval geacht in overleg met de betreffende Deelnemende organisatie en lokale partners tot een werkbare en doelmatige oplossing te komen, binnen de kaders van deze overeenkomst en met behoud van de overeengekomen veiligheids- en vertrouwelijkheidsnormen.*

UE 2.	Opdrachtnemer levert de overeengekomen dienstverlening op alle werkdagen van het kalenderjaar, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en afwijkende vrije dagen binnen de Rijksoverheid. Indien reguliere werkroosters tijdelijk worden aangepast of onderbroken, stelt opdrachtnemer de opdrachtgever daarvan ten minste vijf werkdagen van tevoren op de hoogte via de daartoe aangewezen contactpersoon. In de melding staat wat de onderbreking precies inhoudt, hoe lang die duurt, wat de gevolgen zijn en welk alternatief opdrachtnemer voorstelt.

UE 3.	Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende veiligheidsregels en toegangsprocedures van elke locatie van de deelnemende organisatie. Dit kan onder meer betrekking hebben op identificatie, controle, wachttijden, begeleid vervoer of tijdelijke toegangsbeperkingen. Indien activiteit door een calamiteit of tijdelijk veiligheidsincident aan opdrachtgeverzijde niet kan plaatsvinden, voert opdrachtnemer de lediging zo spoedig mogelijk uit na het opheffen van de belemmering, bij voorkeur dezelfde dag en uiterlijk de eerstvolgende werkdag. ***NB:*** *De veiligheidsregels en toegangsprocedures kunnen per locatie verschillen. Dat geldt in het bijzonder voor locaties met strengere beveiligingsregimes zoals DJI en Defensie. Bij incidenten of calamiteiten kan toegang tijdelijk worden beperkt. De eis ziet uitsluitend op situaties waarin opdrachtnemer door dergelijke maatregelen niet tijdig naar binnen kan. De verplichting van vierentwintig uur geldt binnen de kaders van de veiligheidsregels van de betreffende locatie.*

UE 4.	Lediging en plaatsing van containers vindt plaats op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur, tenzij anders overeengekomen met de Deelnemende organisatie.

UE 5.	Opdrachtnemer stelt voor beide productstromen (vertrouwelijk papier en karton) passende inzamelingsmiddelen in bruikleen beschikbaar aan de Deelnemende organisaties. Opdrachtnemer zorgt voor tijdige plaatsing,, vervanging en uitbreiding van inzamelingsmiddelen zodat de dienstverlening op alle locaties ononderbroken kan plaatsvinden.

UE 6.	De inzamelingsmiddelen en overige hulpmiddelen (zoals bijvoorbeeld steekwagens) die worden ingezet voor de inzameling en afvoer van vertrouwelijk papier en karton blijven eigendom van de opdrachtnemer.

UE 7.	Opdrachtnemer registreert hoeveel inzamelmiddelen per locatie in gebruik zijn en van welk type. Deze registratie is digitaal en voor de deelnemende organisatie actueel, controleerbaar en inzichtelijk.

2.2 Inzameling

De inzameling vormt een essentieel onderdeel van de dienstverlening. De eisen in dit hoofdstuk hebben betrekking op de wijze van inzamelen, de veiligheid en de hulpmiddelen die worden ingezet voor het inzamelen van vertrouwelijk papier en karton.

De opdrachtnemer zorgt bij beide productstromen voor een veilige, efficiënte en betrouwbare inzameling, waarbij continuïteit en integriteit van de keten worden gewaarborgd.

2.2.1 Inzameling vertrouwelijk papier

UE 8.	De ingezette inzamelingsmiddelen voldoen minimaal aan de relevante onderdelen van de DIN 66399-2 (beveiligingsklasse 2 of hoger) en de CA+-regeling voor veilige inzameling van vertrouwelijke documenten. De inzamelingsmiddelen: • zijn vervaardigd uit ondoorzichtig, slagvast en brandvertragend materiaal dat bestand is tegen veelvuldig gebruik; • De inwerpopening van het inzamelmiddel is zodanig uitgevoerd dat documenten uitsluitend kunnen worden ingebracht en niet kunnen worden teruggehaald. • zijn, indien buiten geplaatst, uitgevoerd in weerbestendig materiaal of voorzien van een beschermende afdekking.

UE 9.	Inzamelmiddelen voor vertrouwelijk papier zijn afsluitbaar. De afsluiting bestaat uit een elektronisch slot in combinatie met een verzegeling met uniek serienummer. Het slot is niet universeel en kan uitsluitend worden geopend met een unieke sleutel of toegangsdrager. Het elektronische slot moet onafgebroken functioneren en registreert openingshandelingen zodat inzicht bestaat in wie wanneer toegang heeft gehad. Opdrachtnemer stelt, indien gewenst, kosteloos een pas ter beschikking aan de deelnemende organisatie om inzamelmiddelen te kunnen openen bij foutieve inworp of noodzakelijke terugname. De uitgifte en inname van passen wordt door opdrachtnemer geregistreerd, zodat inzicht bestaat in het gebruik en de toegangsrechten.

UE 10.	Wanneer een locatie dat vraagt, levert Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever en met eventuele meerkosten extra voorzieningen, zoals verankering, omkasting of extra vergrendeling, met als doel dat inzamelmiddelen op buitenlocaties veilig, stabiel en beschermd tegen weersinvloeden kunnen worden gebruikt.

UE 11.	De ingezette inzamelingsmiddelen verkeren te allen tijde in technisch goede en veilige staat en zijn door één persoon verrijdbaar. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud (waaronder het schoon en gebruiksklaar houden), vervanging en herstel van deze hulpmiddelen en draagt het risico bij verlies, beschadiging of defect, tenzij sprake is van aantoonbare opzet of grove nalatigheid van de deelnemende organisatie. In dat geval geldt artikel 12.5 van de Raamovereenkomst.

2.2.2 Inzameling karton

UE 12.	De ingezette inzamelingsmiddelen voor karton voldoen aan de algemene eisen voor bedrijfsafvalinzameling volgens de Erkenningsregeling OPK en zijn geschikt voor de aard en omvang van de kartonstroom.

	De inzamelingsmiddelen: • zijn vervaardigd uit stevig en duurzaam materiaal dat bestand is tegen veelvuldig gebruik en wisselende weersomstandigheden; • zijn voorzien van een duidelijke aanduiding “Karton” en visueel onderscheidbaar van de inzamelingsmiddelen voor vertrouwelijk papier; • zijn, indien buiten geplaatst, uitgevoerd in weerbestendig materiaal of voorzien van een beschermende afdekking.

UE 13.	Indien bij de inzameling van karton een perscontainer wordt ingezet, verkeert deze te allen tijde in technisch goede en veilige staat en is deze geschikt voor de aard en omvang van de kartonstroom. De perscontainer is voorzien van een meldsysteem voor de vulgraad.

2.3 Afvoeren

Het afvoeren van vertrouwelijk papier en karton vormt een cruciaal onderdeel van de dienstverlening. Opdrachtnemer zorgt voor een veilige, efficiënte en planmatige afvoer, waarbij continuïteit en beveiliging in de keten zijn gewaarborgd.

2.3.1 Afvoeren vertrouwelijk papier

UE 14.	Opdrachtnemer biedt zowel lediging op basis van een vast schema per locatie als lediging op afroep. Bestellingen voor lediging worden geplaatst via het door opdrachtnemer beschikbaar gestelde contactpunt of systeem, en worden door opdrachtnemer bevestigd. Ledigingen op afroep worden binnen vijf werkdagen na het plaatsen van de bestelling uitgevoerd. Indien opdrachtnemer zelf een ledigingsmoment bepaalt, meldt opdrachtnemer dit minimaal achtenveertig (48) uur van tevoren bij de betreffende locatie en wordt de rit pas uitgevoerd na akkoord van die locatie/deelnemende organisatie.

UE 15.	De voertuigen die worden ingezet voor de afvoer van vertrouwelijk papier voldoen aantoonbaar aan de eisen van het CA+-certificaat voor beveiligde inzameling en transport. De voertuigen en het ledigingsproces voldoen aan de volgende voorwaarden: • de laadruimte is gesloten, afsluitbaar of verzegeld en uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers van opdrachtnemer; • de inzamelingsmiddelen worden rechtstreeks binnen de gesloten laadruimte geledigd, zonder dat de inhoud zichtbaar of toegankelijk is voor onbevoegden; • voertuigen worden niet onbeheerd achtergelaten zolang zich vertrouwelijk materiaal aan boord bevindt; • onderhoud en veiligheidsinspecties van voertuigen worden periodiek uitgevoerd, conform de interne CA+-procedures van opdrachtnemer.

UE 16.	Het ingezamelde vertrouwelijke papier wordt op locatie gewogen met een geijkt of aantoonbaar betrouwbaar weegmiddel dat voldoet aan de geldende wettelijke eisen voor handelsweegwerktuigen. De weeggegevens worden digitaal of fysiek geregistreerd en zijn per container herleidbaar tot de uitgevoerde inzameling, inclusief datum, tijdstip en inzameladres. Opdrachtnemer houdt de keuringsrapporten en onderhoudsregistraties van de weeginrichtingen beschikbaar en verstrekt deze op verzoek aan de categorie Logistiek of de betreffende Deelnemende organisatie. *NB:* *Indien een locatie dat wenst, kan opdrachtnemer een weegbon ter ondertekening beschikbaar stellen als aanvullende bevestiging van de inzameling.*

2.3.2 Afvoeren karton

UE 17.	Opdrachtnemer biedt zowel lediging op basis van een vast schema per locatie als lediging op afroep. Bestellingen voor lediging worden geplaatst via het door opdrachtnemer beschikbaar gestelde contactpunt of systeem, bij voorkeur via het digitale platform, en worden door opdrachtnemer bevestigd. Ledigingen op afroep worden binnen vijf werkdagen na het plaatsen van de bestelling uitgevoerd. Indien opdrachtnemer zelf een ledigingsmoment bepaalt, meldt opdrachtnemer dit minimaal achtenveertig (48) uur van tevoren bij de betreffende locatie en wordt de rit pas uitgevoerd na akkoord van die locatie/deelnemende organisatie.

UE 18.	Het ingezamelde karton wordt gewogen met een geijkt of aantoonbaar betrouwbaar weegmiddel dat voldoet aan de geldende wettelijke eisen voor handelsweegwerktuigen. De weeggegevens worden digitaal of fysiek geregistreerd en zijn herleidbaar tot de uitgevoerde inzameling per locatie, inclusief datum, tijdstip en inzameladres. Opdrachtnemer houdt de keuringsrapporten en onderhoudsregistraties van de weeginrichtingen beschikbaar en verstrekt deze op verzoek aan de categorie Logistiek of de betreffende Deelnemende organisatie. *NB:* *Indien een locatie dat wenst, kan opdrachtnemer een weegbon ter ondertekening beschikbaar stellen als aanvullende bevestiging van de inzameling.*

UE 19.	Opdrachtnemer is verplicht melding te maken naar deelnemende organisatie indien af te voeren lading vertrouwelijk papier of karton niet op locatie aankomt.

2.4 Verwerken

Dit hoofdstuk bevat de eisen die gelden voor de verwerking en vernietiging van vertrouwelijk papier. Het doel is het waarborgen van een gesloten en beveiligde keten van inzameling tot en met de definitieve vernietiging, waarbij de vertrouwelijkheid van de informatie te allen tijde is beschermd.

De verwerking vindt uitsluitend plaats binnen een CA+-gecertificeerde omgeving, waarin elke stap controleerbaar en aantoonbaar veilig wordt uitgevoerd. Daarbij wordt voldaan aan de verplichtingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de eisen van de CA+-regeling voor beveiligde inzameling, transport en vernietiging van vertrouwelijke informatie.

De eisen in dit hoofdstuk gaan in op de termijn van verwerking, de beveiliging van de vernietigingslocatie, de verplichte registratie en rapportage en de wijze waarop opdrachtnemer de traceerbaarheid van de keten borgt.

2.4.1 Verwerken vertrouwelijk papier

UE 20.	Het ingezamelde vertrouwelijke papier wordt op de dag van inzameling aangeleverd bij de vernietigingslocatie van opdrachtnemer en binnen 48 uur vernietigd, gerekend vanaf het moment van lediging bij de Deelnemende organisatie. Deze termijn waarborgt dat vertrouwelijke informatie niet langer dan noodzakelijk wordt opgeslagen en blijft onderdeel van de gesloten keten zoals vastgelegd in het CA+-certificaat. Afwijking van deze termijn is uitsluitend toegestaan na schriftelijk akkoord van de categorie Logistiek.

UE 21.	De verwerking en vernietiging van vertrouwelijk papier vinden uitsluitend plaats op een CA+-gecertificeerde locatie die voldoet aan de technische en organisatorische eisen voor beveiligde

	verwerking. De locatie beschikt ten minste over: • een gesloten en fysiek afgeschermde verwerkingsruimte, uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerd personeel; • permanente videobewaking van het vernietigingsproces, met beelden die minimaal drie maanden worden bewaard en op verzoek beschikbaar zijn voor audit; • een toegangscontrolesysteem van medewerkers en bezoekers; • een gescheiden opslagzone voor vertrouwelijk papier, fysiek gescheiden van andere afvalstromen; • mechanische vernietigingsapparatuur (zoals versnipper- of persinstallaties) die voldoet aan de technische normen van het CA+-certificaat en zodanig is ingericht dat het materiaal niet meer leesbaar of herstelbaar is; • een afsluitbare opslagruimte voor restmateriaal tot aan afvoer naar recycling.

UE 22.	Voordat het vertrouwelijke papier wordt verwerkt in de shredderinstallatie, zorgt opdrachtnemer ervoor dat het ingezamelde materiaal wordt vermengd met papierstromen van meerdere locaties of opdrachtgevers. Het doel hiervan is te voorkomen dat het restmateriaal na vernietiging kan worden herleid tot één specifieke deelnemende organisatie of documentpartij.

UE 23.	Opdrachtnemer houdt een volledige en sluitende ketenadministratie bij die past bij een gesloten vernietigingsproces. Deze administratie is volledig herleidbaar vanaf inzameling tot en met vernietiging en bevat alle gegevens die nodig zijn om iedere lediging eenduidig te kunnen volgen en controleren. Deze gegevens zijn digitaal beschikbaar en worden op verzoek verstrekt aan de categorie Logistiek of de betreffende Deelnemende organisatie.

UE 24.	Na vernietiging verstrekt Opdrachtnemer, op verzoek van een Deelnemende organisatie, een certificaat van vernietiging dat voldoet aan de eisen van de CA+-regeling. Het certificaat bevat de informatie die volgens de regeling vereist is om de vernietiging herleidbaar te maken tot de betreffende lading en opdrachtgever.

UE 25.	Opdrachtnemer voert minimaal 1 (één) keer per jaar veiligheids- en onderhoudsinspecties uit op de gebruikte vernietigingsinstallaties en beveiligingsvoorzieningen. De inspecties worden uitgevoerd conform interne CA+-procedures. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van uitgevoerde inspecties en stelt dit op verzoek beschikbaar aan de categorie Logistiek.

UE 26.	Het vernietigde vertrouwelijke papier moet voldoen aan een minimale versnipperingsgraad van P4 conform de norm DIN 66399 beveilingsgraad niveau2, of een gelijkwaardig veiligheidsniveau volgens de CA+-certificering.

2.4.2 Verwerken karton

UE 27.	Het ingezamelde karton wordt verwerkt tot nieuwe papier- of kartonproducten. Een beperkte en aantoonbaar onvermijdbare afkeurfractie die niet geschikt is voor hoogwaardige recycling mag worden toegepast in een lager gewaardeerde verwerkingsroute. De verwerker dient zich te houden aan geldende wet- en regelgeving, zoals EU verordening 2025/40.

(

UE 28.	De verwerking van karton vindt plaats conform de norm OPK en de kwaliteitsclassificatie volgens EN 643 (Europese lijst van standaardsoorten oud papier en karton, opgesteld door CEPI (Confederation of European Paper Industries)).

2.5 Specifieke eisen dienstverlening

Beveiliging kaders

De onderstaande eisen hebben betrekking op de beveiliging van vertrouwelijke papieren informatie, oftewel de inhoud van de inzamelmiddelen die wordt ingezameld, vervoerd, opgeslagen en vernietigd binnen de gesloten keten.
Het doel van deze eisen is het waarborgen dat vertrouwelijke documenten, dossiers en archiefmateriaal nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden, en dat het transport en de verwerking plaatsvinden onder aantoonbaar gecontroleerde en beveiligde omstandigheden.

De eisen zijn gebaseerd op het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst – Bijzondere Informatie (VIRBI) en het Defensie Beveiligingsbeleid (DBB)

Deze kaders schrijven voor hoe bijzondere informatie fysiek, organisatorisch en personeelsmatig moet worden beschermd en hoe incidenten moeten worden gemeld.

UE 29.	Opdrachtnemer is bekend met en werkt in overeenstemming met het besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie 2013 (link: https://wetten.overheid.nl/BWBR0033507/2013-06-01), het Defensie Beveiligingsbeleid (DBB) en de Defensie toegangsregeling.

UE 30.	Opdrachtnemer behandelt al het ingezamelde vertrouwelijke papier als **'Bijzondere Informatie'** in de zin van het *Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst – Bijzondere Informatie (VIRBI).*

UE 31.	Indien de aard van de documenten, de gevoeligheid van de informatie of beleidsmatige richtlijnen dit vereisen, kan de opdrachtgever bepalen dat het materiaal zodanig wordt vernietigd dat vezelherwinning niet mogelijk is. Deze verwerkingswijze maakt geen deel uit van de standaarddienstverlening en wordt uitsluitend toegepast na voorafgaande schriftelijke instemming van de opdrachtgever. Eventuele meer- of minderkosten worden vooraf schriftelijk door opdrachtnemer gespecificeerd en treden pas in werking na deze instemming.

Verkoop restpapier en karton

UE 32.	Het restproduct dat overblijft na de vernietiging van vertrouwelijk papier wordt uitsluitend overgedragen aan verwerkingslocaties binnen de Europese Economische Ruimte (EER). De verwerking vindt plaats conform de bepalingen uit de Europese Verordening (EG) nr. 1013/2006 betreffende de overbrenging van afvalstoffen (EVOA) en de Europese Kaderrichtlijn Afvalstoffen (Richtlijn 2008/98/EG). Afvoer of export van vertrouwelijk papier of restvezels naar landen buiten de EER is niet toegestaan, ongeacht of deze verwerking direct of via tussenhandel plaatsvindt.

UE 33.	Het restproduct dat overblijft na de vernietiging van vertrouwelijk papier wordt door Opdrachtnemer verkocht aan erkende papier- of vezelverwerkers binnen de Europese Economische Ruimte (EER), met als doel het circulair hergebruik van restvezels te bevorderen. De verkoopprijs van restpapier en karton wordt vastgesteld op basis van de Marktberichten Oud Papier (MOP), categorie Bont-laag. Opdrachtnemer keert deze verkoopprijs, verminderd met de vooraf overeengekomen vaste afslag per ton, uit aan de opdrachtgever. Van deze afslag dekt opdrachtnemer enkel aantoonbare verkoop- en logistieke kosten (zoals transport, opslag en administratieve afhandeling).

	Opdrachtnemer specificeert de gehanteerde index, de afgesproken afslag en de gerealiseerde volumes in de periodieke rapportage aan Opdrachtgever. *NB:* *Deze werkwijze sluit aan bij de in de markt gebruikelijke praktijk voor de verhandeling van oud papier en karton.*

UE 34.	Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal een overzicht van de gerealiseerde verkooptransacties, inclusief: • de bruto verkoopprijs per ton of kilogram, • de toegepaste index en maand van verkoop, • de verwerkte kostenposten, • de berekende netto-opbrengst en verdeling. Ter controle verstrekt Opdrachtnemer op verzoek van Categoriemanagement Logistiek een kopie van de verkoopfacturen en/of afrekeningen van de betreffende papierverwerkers. Hieronder staat nader toegelicht wat onder de opsommingsteken wordt verstaan: • Bij "de bruto verkoopprijs per ton of kilogram" dient u inzichtelijk te maken hoeveel euro elke ton of kilogram aan karton en vertrouwelijk papier opleverde conform de MOP-index; • Bij "de toegepaste index en maand van verkoop" dient u inzichtelijk te maken welke maand van de MOP-index is gehanteerd in de berekening van de verkoop van karton en vertrouwelijk papier; • Bij "de verwerkte kostenposten" dient u inzichtelijk te maken welke kostenposten van toepassing waren op de verwerking en/of verkoop van karton en vertrouwelijk papier; • Bij "de berekende netto-opbrengst en verdeling" dient u inzichtelijk te maken wat de netto-opbrengsten zijn van het verkochte karton en vertrouwelijk papier. Ook dient u hier, conform uw antwoord in cel F75 op tabblad 3. Lediging en Verwerking van Bijlage D (Prijzenblad), inzichtelijk te maken hoeveel procent van de netto-opbrengsten toekomen aan Opdrachtnemer (c.q. % afslag op MOP) en hoeveel aan Opdrachtgever.

Archiefopruiming en archiefverhuizing

UE 35.	Opruimingen (bijvoorbeeld ten behoeve van een archiefontruiming of verhuizing) worden uitgevoerd met inachtneming van dezelfde beveiligings- en vertrouwelijkheidseisen als gelden voor de reguliere inzameling van vertrouwelijk papier als beschreven in dit Programma van eisen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een gesloten proces waarin transport, tijdelijke opslag en vernietiging volledig traceerbaar zijn. **Toelichting:** Tijdens archiefopruimingen kunnen grote hoeveelheden vertrouwelijke documenten vrijkomen die niet onbeheerd of onbeschermd mogen worden vervoerd of opgeslagen.

UE 36.	Opdrachtnemer stemt de planning en werkwijze van een archiefopruiming vooraf af met de betreffende Deelnemende organisatie. In dit plan wordt tenminste opgenomen de volgende onderwerpen: toegangsbeveiliging, parkeerruimte, interne looproutes en ontruiming van archiefruimten. *NB:* *Archiefopruimingen vinden uitsluitend plaats op afspraak, buiten piekmomenten van reguliere dienstverlening, om overlast en risico's te beperken.*

UE 37.	Opdrachtnemer zet inzamelingsmiddelen in die geschikt zijn voor het veilig vervoeren van bulkhoeveelheden archiefpapier. Containers worden zo geplaatst en gebruikt dat documenten niet zichtbaar of toegankelijk zijn voor onbevoegden. **Toelichting:**

	Afhankelijk van de locatie kan gebruik worden gemaakt van kleinere containers voor interne verplaatsing of afsluitbare bulkcontainers voor rechtstreeks transport.

UE 38.	Het ingezamelde archiefpapier wordt gewogen en geregistreerd per archiefopruiming. De gegevens bevatten ten minste datum, locatie, volume/gewicht en identificatie van de lading. Deze informatie wordt digitaal of fysiek bevestigd aan de Deelnemende organisatie.

UE 39.	De vernietiging van archiefpapier vindt plaats conform de CA+-regeling en op een beveiligingsniveau dat past bij de gevoeligheid van de informatie.

UE 40.	Het vernietigde vertrouwelijke papier moet voldoen aan een minimale versnipperingsgraad van P4 conform de norm DIN 66399-2, of een gelijkwaardig veiligheidsniveau volgens de CA+-certificering. Indien een hogere veiligheidsklasse (P5 of hoger) wordt toegepast, vermeldt opdrachtnemer dit op het certificaat van vernietiging. Op verzoek van de categorie Logistiek overlegt opdrachtnemer technische documentatie of inspectierapporten waaruit blijkt dat de gebruikte vernietigingsapparatuur deze P-normering aantoonbaar behaalt.

2.6 Implementatie- en exitplan

2.6.1 Implementatieplan

UE 41.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de dienstverlening direct bij inwerkingtreding van de Raamovereenkomst beschikbaar is voor alle locaties van de Deelnemende organisaties.

UE 42.	Opdrachtnemer stelt binnen 10 werkdagen na definitieve gunning een vaste implementatiemanager aan met beslissingsbevoegdheid, die gedurende de volledige implementatieperiode eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate achtervang bij diens uitval.

UE 43.	Opdrachtnemer maakt ten behoeve van de invoering van de Raamovereenkomst een implementatieplan. Het implementatieplan bevat in ieder geval een beschrijving van de planning, risico's en key-contactpersonen die noodzakelijk zijn voor een veilige en ononderbroken overgang. Nadere kwalitatieve uitwerking volgt uit de bijbehorende wens 2. De uitvoering van de werkzaamheden start in principe niet voordat het implementatieplan is goedgekeurd door de categorie Logistiek.

UE 44.	Eventuele kosten die voor Opdrachtnemer verbonden zijn aan de implementatieperiode worden gedragen door de Opdrachtnemer.

UE 45.	Opdrachtnemer stelt uiterlijk twee weken voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst, in afstemming met de categorie Logistiek, een digitale contractsamenvatting beschikbaar voor de deelnemende organisaties. Deze samenvatting biedt een volledig en helder overzicht van de dienstverlening, tarieven, bestelwijze, inzet van inzamelingsmiddelen en overige informatie die nodig is om de dienstverlening correct en efficiënt te gebruiken. De exacte inhoud van de contractsamenvatting is onderdeel van het goedgekeurde implementatieplan.

UE 46.	Tijdens de implementatieperiode bepaalt Opdrachtnemer, op basis van inventarisatie en behoefte, samen met de Deelnemende organisaties de locatie en het aantal en soort te plaatsen inzamelingsmiddelen per locatie.

	Op één locatie kunnen meerdere afhaallocaties/expedities worden aangegeven voor de inzamelingsmiddelen. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kan deze behoefte wijzigen.

2.6.2 Exitplan

UE 47.	Uiterlijk vier maanden voor einde van de raamovereenkomst stelt opdrachtnemer, in overleg met de categorie Logistiek, een exitplan op met meerdere realistische scenario's voor de beëindiging of eventuele voortzetting van de dienstverlening. Het exitplan beschrijft in ieder geval de terugname van ingezette inzamelingsmiddelen, en de communicatielijnen en afstemmingsmomenten met de Deelnemende organisaties en eventueel opvolgende Opdrachtnemer in de overgangsperiode. Het exitplan waarborgt een geruisloze overgang en continuïteit van de dienstverlening.

2.7 Personele eisen

UE 48.	Opdrachtnemer hanteert een aantoonbaar VOG-beleid, vastgelegd in zijn personeels- of kwaliteitsmanagementsysteem. Hierin is opgenomen dat alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren in het kader van deze overeenkomst beschikken over een geldige VOGnp, niet ouder dan één jaar bij indiensttreding: In het VOG-beleid wordt onderscheid gemaakt tussen rijdend personeel (zoals chauffeurs) en niet-rijdend personeel (zoals depot-, verwerkings- en administratief personeel). De toegepaste screeningsprofielen sluiten aan bij de aard van de werkzaamheden, de toegang tot vertrouwelijke informatie en de mate van fysieke toegang tot locaties van Opdrachtgever of Deelnemende organisaties. • **Rijdend personeel** beschikt ten minste over de screeningsprofielen: **21**, **37** en **62**. • **Niet-rijdend personeel** beschikt ten minste over de screeningsprofielen: 11, **12** en **37** Een VOGnp wordt als geldig beschouwd indien deze binnen twee (2) maanden na de startdatum van de medewerker is overgelegd aan Opdrachtnemer, de medewerker sindsdien onafgebroken in dienst is gebleven bij opdrachtnemer en zich geen incidenten hebben voorgedaan die aanleiding geven tot herbeoordeling. Opdrachtgever kan steekproefsgewijs of in specifieke situaties verzoeken om herbeoordeling van een VOGnp. Specifieke situaties zijn onder meer: • signalen van incidenten of gedragingen die de betrouwbaarheid van personeel in twijfel trekken; • meldingen of aanwijzingen die de integriteit of veiligheid van de dienstverlening kunnen beïnvloeden; • wijzigingen in de aard van de werkzaamheden waarvoor aanvullende betrouwbaarheidseisen gelden. Opdrachtnemer beschikt over een sluitende registratie en procesmatige borging van de VOGnp-status, en houdt deze up-to-date. Op verzoek van opdrachtgever toont opdrachtnemer aan dat deze werkwijze correct is toegepast op het voor de overeenkomst ingezette personeel. *N.B: Er zijn locaties met verhoogde beveiliging (zoals Defensie en DJI) waar aanvullende eisen gelden ten aanzien van screening van ingezette personen. Voor deze locaties geldt dat medewerkers van Opdrachtnemer en eventuele Onderaannemers die toegang moeten hebben tot niet-openbare ruimtes, op eerste verzoek hun VOG ter inzage moeten kunnen tonen aan bevoegd personeel op locatie van de betreffende dienst.*

UE 49.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat personeel zich kan legitimeren en herkenbaar is aan bedrijfskleding. De kleding is heel, onbeschadigd en passend bij de werkzaamheden.

	Voertuigen die worden ingezet voldoen aan de volgende observeerbare criteria aan de buitenzijde: de carrosserie is intact, er zijn geen provisorische reparaties zichtbaar (zoals tape, touw of folie) en ramen, spiegels en verlichting zijn onbeschadigd en functioneren. Deze eisen gelden voor personeel en voertuigen van opdrachtnemer én van door hem ingeschakelde onderaannemers.

UE 50.	Medewerkers van de Opdrachtnemer en/of onderaannemers dienen zich bij het uitvoeren van werkzaamheden te houden aan redelijke en gebruikelijke huisregels en gedragsvoorschriften die gelden op de locatie van de Deelnemende organisaties. Hieronder wordt verstaan: voorschriften op het gebied van veiligheid, toegang, identificatie, vertrouwelijkheid, representatief gedrag en het gebruik van de faciliteiten. Indien een medewerker zich hier niet aan houdt, wordt dit incident gemeld bij de Opdrachtnemer. Partijen treden met elkaar in overleg (hoor- en wederhoor) over het incident en bespreken mogelijke vervolgstappen. Indien nodig draagt de Opdrachtnemer zorg voor vervanging van de betreffende medewerker, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.

UE 51.	Medewerkers van opdrachtnemer kunnen aanwijzingen en veiligheidsinstructies die relevant zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden begrijpen en correct opvolgen. Indien deze instructies uitsluitend in het Nederlands beschikbaar zijn, zorgt opdrachtnemer ervoor dat medewerkers toegang hebben tot uitleg of vertaling wanneer informatie niet direct begrijpelijk is.

2.8 Juridische kaders

GE 1.	Inschrijver dient bij het opstellen van de inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2Aw2012. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl; • het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat; • het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

UE 52.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan de geldende wettelijke verplichtingen inzake netwerk- en informatiebeveiliging, waaronder de implementatie van de Europese NIS2-richtlijn in de Nederlandse wetgeving (Wbni 2.0).

UE 53.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat zowel zijn personeel als eventuele Onderaannemers, hulppersonen en/of derden die bij de dienstverlening betrokken zijn, zich altijd met een geldig officieel identiteitsdocument kunnen legitimeren, conform artikel 1 van de Wet op de uitgebreide identificatieplicht (WUID).

3. Kwaliteitsborging en ondersteuning dienstverlening

Dit hoofdstuk bevat eisen en afspraken die gericht zijn op het borgen, ondersteunen en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Waar hoofdstuk 2 de operationele uitvoering beschrijft, zoals het inzamelen, afvoeren en verwerken van vertrouwelijk papier en karton, richt dit hoofdstuk zich op de randvoorwaarden en ondersteunende processen die bijdragen aan een veilige, betrouwbare en zorgvuldige uitvoering van de opdracht.

3.1 Communicatie

UE 54.	Opdrachtnemer wijst: • een vaste accountmanager aan als primair aanspreekpunt voor zowel Opdrachtgever als Deelnemende organisaties; • een tweede contactpersoon aan als achtervang bij afwezigheid; • per Deelnemende organisatie een operationeel aanspreekpunt (bijvoorbeeld een serviceteam of klantenservicecontact), zodat meldingen snel en gericht kunnen worden opgepakt. De contactpersonen (accountmanager en operationeel aanspreekpunt) moet op de hoogte moeten zijn van de gemaakte contractafspraken. De accountmanager is bevoegd om bindende afspraken te maken. Op verzoek van Opdrachtgever of een Deelnemende organisatie kan een contactpersoon worden vervangen indien dit de samenwerking ten goede komt.

UE 55. De communicatie tussen Opdrachtgever, Deelnemende organisaties en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus (operationeel, tactisch en strategisch) volgens onderstaand communicatieschema. Precieze invulling vindt plaats tijdens de implementatie fase en wordt zo nodig bijgesteld gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst

Overleg	Onderwerpen	Minimale Frequentie	Contactpersoon Opdrachtnemer	Contactpersoon Opdrachtgever
Strategisch niveau	• Contract compliance. • Kwaliteit, integriteit en klant tevredenheid. • Innovatie en strategische ontwikkelingen. • Duurzaamheid (inclusief Social Return) • Management informatie.	1 x per jaar	Account manager / Directie lid	Categorie management Logistiek (Opdrachtgever)
Tactisch niveau	• Omzet en prestaties Opdrachtnemer • Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening • Management informatie • KPI rapportages • Risico's	4 x per jaar	Account manager	Categorie management Logistiek / (Opdrachtgever) Deelnemende organisaties
Operationeel niveau	• Operationele onderwerpen en knelpunten.	1 x per jaar	Operationeel aanspreekpunt	Operationeel aanspreekpunt Deelnemende organisatie

UE 56.	Voor elk overleg wordt van tevoren een agenda overeengekomen, en waar van toepassing een presentatie vooraf gedeeld. Van elk overleg op tactisch of strategisch niveau maakt Opdrachtnemer binnen vijf (5) Werkdagen een kort verslag dat gedeeld wordt met de betrokken partijen. Na inhoudelijke afstemming geven Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk akkoord op de inhoud.

UE 57.	Opdrachtnemer werkt op verzoek mee aan communicatie-uitingen van Opdrachtgever of Deelnemende organisaties. Denk hierbij aan input voor websites, gebruikershandleidingen, intranetberichten, nieuwsbrieven of kennisdeling op platforms.

3.2 Vragen, klachten, complimenten en escalatieproces

UE 58.	Deelnemende organisaties kunnen vragen, klachten en complimenten met betrekking tot de dienstverlening van Opdrachtnemer indienen via een centrale helpdesk. Dit kan telefonisch of elektronisch (bijvoorbeeld via het digitaal platform of per e-mail).

UE 59.	Opdrachtnemer biedt Deelnemende organisaties ondersteuning via telefoon, e-mail en het digitaal platform. Opdrachtnemer heeft voor Opdrachtgever en haar Deelnemende organisaties één centraal telefoonnummer dat op Werkdagen bereikbaar is tussen 8:00 en 17:00 uur.

UE 60.	Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van elke melding uiterlijk binnen één (1) werkdag met een uniek registratienummer. Binnen diezelfde werkdag start Opdrachtnemer met de inhoudelijke behandeling van de melding. De volledige afhandeling van meldingen met een klachtkarakter vindt plaats binnen de volgende termijnen: • Eenvoudige klachten: zoals een gemiste lediging, foutieve registratie of administratieve afwijking: terugkoppeling binnen twee (2) werkdagen na ontvangst. • Complexe klachten zoals herhaald falen van dienstverlening, schade aan inzamelingsmiddelen of structurele afwijkingen in de uitvoering): terugkoppeling binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst. De terugkoppeling bevat een klacht-specifiek antwoord en een concrete oplossing. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden opgelost, verstrekt Opdrachtnemer een realistische planning en licht deze toe aan de melder.

UE 61.	Opdrachtnemer meldt ernstige incidenten of calamiteiten met substantiële impact (zoals politieke of media-aandacht of verstoring van de bezorgzekerheid) direct na constatering aan zowel de betrokken Deelnemende organisatie als aan Opdrachtgever.

UE 62.	Categoriemanagement Logistiek ontvangt een rapportage van meldingen en klachten met minimaal de onderstaande elementen: • Omschrijving van de melding. • De Deelnemende organisatie en de locatie van de melding. • Beschrijving van het probleem of de klacht. • Rubricering naar soort melding/klacht. • Het aantal terugkerende (structurele) klachten, inclusief mitigerende maatregel. • De datum van constatering. • De voorgenomen oplossing. • De datum van afronding van de klacht (indien van toepassing). • Of de melding/klacht is opgelost. De integrale rapportage wordt uiterlijk vijf (5) werkdagen voorafgaand aan elk kwartaalgesprek aan Categoriemanagement Logistiek toegezonden. Deelnemende organisaties kunnen beschikken over eigen deelrapportages (bijvoorbeeld per e-mail of via het portaal) waarin uitsluitend de meldingen en klachten van de betreffende dienst zijn opgenomen.

UE 63.	Wanneer meldingen herhaaldelijk voorkomen, niet tijdig worden opgelost of leiden tot verstoring van de samenwerking, kan Opdrachtgever besluiten tot escalatie. Escalatie is in ieder geval aan de orde wanneer: • dezelfde melding drie (3) keer of vaker binnen één kwartaal wordt gedaan; • een melding met hoge impact niet binnen vijf (5) werkdagen is opgelost of afgehandeld; • structureel wordt afgeweken van afgesproken responstermijnen. Escalatie kan ook plaatsvinden op verzoek van een Deelnemende organisatie, indien sprake is van herhaalde meldingen zonder afdoende oplossing. In geval van escalatie organiseert Opdrachtgever een overleg op leidinggevend of managementniveau, waaraan Opdrachtnemer verplicht deelneemt. Het doel van dit overleg is het duurzaam oplossen van de situatie. Afspraken over de oplossing en opvolging worden schriftelijk vastgelegd. Klachten die het escalatieniveau hebben bereikt worden in het kwartaaloverleg met categoriemanagement Logistiek inhoudelijk besproken.

3.3 Digitaal platform

Het gebruik van een digitaal platform voor het beheren van ledigingen, certificaten en facturatie vormt voor de Rijksoverheid een nieuwe manier van werken binnen deze dienstverlening. De aanbestedende dienst ziet dit als een belangrijke stap richting verdere digitalisering, transparantie en uniformiteit in de uitvoering.

In dit hoofdstuk zijn daarom alleen de minimale eisen opgenomen die noodzakelijk zijn om de betrouwbaarheid, toegankelijkheid en gegevensbeveiliging van het platform te waarborgen. Bij de verdere ontwikkeling van het platform stimuleert opdrachtgever opdrachtnemer om innovatieve functies toe te voegen.

UE 64.	Het digitale platform is tenminste ingericht, zodat het aanmelden van inzamelverzoeken en het raadplegen van informatie eenvoudig en efficiënt kan plaatsvinden, zonder onnodige handelingen. De omgeving ondersteunt gebruikers bij terugkerende processen, zoals het aanmelden van vaste inzamellocaties, standaard ledigingsmomenten of de aanvraag van extra inzamelingsmiddelen. Veelgebruikte instellingen, zoals voorkeursmomenten, kunnen worden opgeslagen, zodat gebruikers deze niet telkens opnieuw hoeven in te voeren.

UE 65.	Het digitale platform bevat voor geautoriseerde gebruikers een overzicht van de facturatiegegevens op het niveau van de deelnemende organisatie. Het overzicht toont minimaal: • het aantal uitgevoerde ledigingen per inzamelmiddel en per locatie; • de geregistreerde volumes of gewichten per inzameling; • de toegepaste tarieven en eventuele verrekeningen; Het doel is dat deelnemende organisaties zelfstandig kunnen controleren of de facturatie aansluit op de feitelijk uitgevoerde dienstverlening voor hun betreffende organisatie.

UE 66.	Het digitaal platform is toegankelijk via een beveiligde webomgeving (minimaal voor apparaten zoals een desktop of laptop). De omgeving is ten minste 99,5% van de tijd beschikbaar op werkdagen tussen 06:00 en 22:00 uur, gemeten over een kalendermaand. Beschikbaarheid houdt in: toegang tot het digitaal platform én volledige functionaliteit voor het aanmelden en volgen van zendingen. Het digitaal platform is volledig beschikbaar in de Nederlandse taal.

	De verwachting is dat er voor alle deelnemende organisaties er circa 10.000 gebruikers zullen zijn voor het digitaal platform. Hiervoor moet het geschikt zijn. De minimaal beschikbare rollen zijn: 1. Operationeel (locatiemanagers en gelijke functies): per locatie informatie inzien over dienstverlening, inclusief weegbonnen en vernietigingscertificaten van desbetreffende locatie 2. Contract beheerder (contractmanager en gelijke functies: per Deelnemer de informatie over de gehele dienstverlening inzien, facturen, financiële management informatie en -rapportages

UE 67.	De eindverantwoordelijkheid voor het beheer van de rollen en autorisaties in het Digitaal platform ligt bij de Opdrachtnemer. Op verzoek van Opdrachtgever worden rollen en autorisaties door Opdrachtnemer in het Digitaal platform aangepast voor Deelnemende organisaties.

3.4 Informatie beveiligingseisen

De onderstaande eisen hebben uitsluitend betrekking op de digitale verwerking en opslag van informatie die ontstaat tijdens de uitvoering van de dienstverlening voor het afvoeren van vertrouwelijk papier en karton.
Het gaat hierbij om gegevens die voortkomen uit operationele processen, zoals:

- ophaal- en routeplanning;
- weeggegevens;
- order- en factuurinformatie;
- communicatie met deelnemende organisaties via digitale platforms.

Het doel van deze eisen is te voorkomen dat deze digitale gegevens, zoals namen van contactpersonen, ophaallocaties, volumes, weegdata of logistieke planningen in handen komen van onbevoegden of kunnen worden gemanipuleerd.

De opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een zorgvuldige omgang met digitale data, een transparante meldstructuur bij incidenten en blijvende aandacht voor de bescherming van informatie in alle fasen van de dienstverlening. De eisen sluiten aan op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de relevante onderdelen van de CA⁺-regeling.

UE 68.	De aanbestedende dienst is als overheidspartij gehouden aan de standaarden, zoals vastgesteld door het Forum Standaardisatie. De verplichte standaarden worden toegepast conform het Pas-toe-of-leg-uit-principe (Comply-or-Explain). Inschrijver committeert zich aan het gebruik van de Verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie in relatie tot de oplossing. Het betreft de volgende standaarden. Alleen met nadrukkelijke toestemming van de Belastingdienst kan hier van worden afgeweken. Inschrijver gaat akkoord met het toepassen van wijzigingen op basis van wijzigingen bij het Forum van Standaardisatie

UE 69.	Opdrachtnemer is verwerker van persoonsgegevens die zich bevinden in de vertrouwelijke documenten die in het kader van deze opdracht worden ingezameld, vervoerd, opgeslagen en vernietigd. Hiervoor zal tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst worden gesloten. De verwerking vindt uitsluitend plaats in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Opdrachtnemer handelt hierbij volledig in overeenstemming met de verplichtingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de daaruit voortvloeiende verwerkersverplichtingen Bij een datalek of beveiligingsincident dat leidt tot ongeoorloofde toegang tot of verlies van persoonsgegevens, informeert opdrachtnemer de betreffende Deelnemende organisatie zonder onredelijke vertraging en uiterlijk

	binnen 24 uur na ontdekking. De melding bevat ten minste een omschrijving van de aard van de inbreuk, de betrokken gegevens, mogelijke gevolgen en getroffen maatregelen.

UE 70.	Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om zijn systemen, programmatuur en databestanden te beveiligen tegen ongeoorloofde toegang, verlies, manipulatie of andere vormen van ongewenste verwerking van informatie. Deze maatregelen zijn proportioneel aan de aard en schaal van de dienstverlening en in overeenstemming met de stand van de techniek. De maatregelen omvatten ten minste: • fysieke toegangsbeveiliging tot systemen en datacenters; • logisch toegangsbeheer (gebruikersrechten en autorisaties); • het gebruik van actuele antivirus- en antimalwareoplossingen; • versleuteling van gevoelige data bij opslag en verzending; • logging en monitoring van kritieke systemen; • tijdige installatie van beveiligingsupdates en patches (patchmanagement); • afscherming van webapplicaties tegen ongeautoriseerde toegang. Op verzoek licht opdrachtnemer toe hoe deze maatregelen zijn ingericht.

UE 71.	Opdrachtnemer maakt elk kwartaal een back-up van alle relevante gegevens in het digitaal platform die noodzakelijk zijn voor de uitvoering en controle van deze overeenkomst. Deze gegevens zijn op verzoek van de Deelnemende organisatie tot zeven (7) jaar na afloop van de overeenkomst opvraagbaar, voor zover wettelijk of contractueel noodzakelijk. Opdrachtgever bepaalt na afloop van deze termijn hoe met de gegevens wordt omgegaan (verwijderen, archiveren of overdragen).

UE 72.	Opdrachtnemer voert met een passende frequentie, maar ten minste eens per twee jaar of bij majeure wijzigingen, een risicoanalyse uit op zijn informatiebeveiliging en stelt op basis daarvan passende maatregelen vast of bij. De uitkomsten worden op verzoek gedeeld met opdrachtgever, inclusief relevante maatregelen die voortvloeien uit incidenten of nieuwe dreigingen.

UE 73.	Opdrachtnemer waarborgt de vertrouwelijkheid van informatie. Deze gegevens worden uitsluitend verwerkt voor de uitvoering van de overeenkomst en niet gedeeld met derden zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever of Deelnemende organisatie.

3.5 Audits

UE 74.	Opdrachtgever kan te allen tijde een aangekondigde controle (laten) uitvoeren en controleren of alle aspecten van de Dienstverlening conform afspraak wordt uitgevoerd. Hieraan verleent Opdrachtnemer te allen tijde en zonder voorbehouden volledige medewerking. Opdrachtnemer geeft de door Opdrachtgever aangewezen personen alle informatie en inlichtingen die noodzakelijk zijn voor de bedoelde controle. Ter controle van de uitvoering van de afspraken en de werkzaamheden kan Opdrachtgever gebruik maken van diverse instrumenten. Hieronder wordt onder andere verstaan: - schaduwboekingen bij andere dienstverleners of daarin gespecialiseerde ondernemingen; - steekproeven; - audits door auditors van het Rijk of door deze aangewezen derde partijen. Opdrachtnemer geeft bij een dergelijke audit binnen vijf Werkdagen inzage in alle relevante informatie en systemen.

4 Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen

4.1 Milieu- en klimaatcriteria

UE 75.	Opdrachtnemer voldoet aan de lokale (milieu)voorschriften die van toepassing zijn binnen het uitvoeringsgebied, waaronder toegangseisen tot milieuzones en zero-emissiezones. Daarbij houdt opdrachtgever rekening met verkregen toegestane ontheffingen en uitzonderingen, zoals de tijdelijke toelating overige voertuigen tot uiterlijk 1 januari 2030, mits toegestaan binnen de betreffende gemeente.

UE 76.	Opdrachtnemer committeert zich aan het stapsgewijs uitfaseren van voertuigen met een Euro 5-verbrandingsmotor binnen de uitvoering van deze opdracht. Het aandeel gereden kilometers met Euro 5-voertuigen neemt jaarlijks aantoonbaar af, zodat de inzet wordt teruggebracht tot een minimaal niveau en alleen nog plaatsvindt wanneer dit strikt noodzakelijk is en geen haalbaar alternatief beschikbaar is. Opdrachtnemer beperkt daarnaast actief het aantal gereden kilometers door optimalisatie van routes, bundeling van ritten en inzet van efficiënte inzamelingsmiddelen. Waar technisch en operationeel haalbaar, zet Opdrachtnemer emissievrije voertuigen in, met prioriteit voor stedelijke gebieden en locaties met hoge frequentie.

UE 77.	Opdrachtnemer rapporteert ieder kwartaal over de voortgang van de uitfasering van Euro 5 en de ontwikkeling van het aantal gereden kilometers en/of ritten per emissieklasse. De rapportage maakt inzichtelijk hoe het aandeel Euro 5 afneemt en hoe de inzet zich ontwikkelt ten opzichte van de voorgaande periode. De gegevens worden digitaal en in een bewerkbaar formaat aangeleverd.

4.2 Social return

UE 78.	Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aantoonbaar maatschappelijke waarde te realiseren ter hoogte van minimaal 5% van de loonsom van deze opdracht. Deze invulling dient te passen binnen de kaders van Social Return 2.0, waarbij verschillende vormen van maatschappelijke impact mogelijk zijn, zoals: • het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, • samenwerking met sociale ondernemingen, • leerwerkplekken, stages of andere inclusieve initiatieven. De winnende inschrijver dient in de verificatiefase een plan van aanpak in te leveren voor de invulling van Social return. Vervolgens wordt de voortgang en invulling van Social return periodiek besproken met Categoriemanagement Logistiek, zie ook de uitvoeringseisen in §3.1.

UE 79.	Indien opdrachtnemer gebruikmaakt van partners of onderaannemers, kan de feitelijke uitvoering van de social return-verplichting (deels) aan hen worden overgedragen. Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk en aanspreekbaar voor de correcte en volledige invulling van de verplichting.

UE 80.	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal digitaal over de voortgang van de social return-verplichting. Hierbij worden de benodigde bewijsstukken conform bijlage 15 (Handleiding Social Return) meegestuurd. Categoriemanagement Logistiek beoordeelt en accordeert de rapportages.

5. Prijzen

5.1 Tarieven

GE 2.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw).
GE 3.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs/tarief in het prijzenblad.
GE 4.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en Aanbestedende dienst.
GE 5.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd. Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van het prijzenblad (spreadsheet) te wijzigen.
GE 6.	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
GE 7.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde prijzen.
GE 8.	Prijzen in het prijzenblad moeten onderling consistent zijn en in redelijke verhouding staan tot de aard en omvang van de dienst. Prijzen zijn realistisch en gebaseerd op een uitvoerbare dienstverlening. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver om een toelichting vragen indien prijzen, prijsverhoudingen of onderbouwingen afwijken van hetgeen marktconform, intern consistent of uitvoerbaar wordt geacht.
GE 9.	De inschrijver vult het prijzenblad volledig en conform de instructies in. Het is niet toegestaan de gehanteerde formules te frustreren door gebruik van negatieve prijzen, symbolen, tekst of andere niet-numerieke invoer. Alle verplichte prijsonderdelen worden ingevuld met een positief tarief; het aanbieden van een nulprijs (€ 0,00) is niet toegestaan. Negatieve prijzen zijn ook niet toegestaan.
UE 81.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst.
UE 82.	Indien de Opdrachtnemer een lediging of andere Dienst niet kan uitvoeren, dient dit binnen 48 uur te worden gemeld aan de Deelnemende organisatie, met opgaaf van reden. Na deze termijn kan de leverancier geen aanspraak meer maken op gemaakte kosten voor de niet-uitgevoerde lediging.
UE 83.	Opdrachtnemer moet alle verschillende maten van containers (zoals vermeld op het Prijzenblad, bijlage D) kunnen leveren conform de overeengekomen tarieven.

5.2 Indexering

UE 84.	De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 januari 2027. Na deze datum kunnen op verzoek van Opdrachtnemer de prijzen jaarlijks per 1 januari worden aangepast met de jaarmutatie. Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum, dus vóór 1 december, schriftelijk te worden ingediend bij de categorie Logistiek.

	De door Inschrijver geoffreerde tarieven worden op verzoek jaarlijks ten hoogste geïndexeerd op basis van het Panteia rapport ("de NEA index"), deze zijn te raadplegen via: • Kostenontwikkeling in het wegvervoer (tabel 3.1 Kostenontwikkeling binnenlands wegvervoer (% mutatie) >; • Afvalvervoer >; • Bedrijfsafval rolcontainers inclusief brandstofkostenontwikkeling). Uitgangspunt voor de tariefwijziging is de gerealiseerde jaarmutatie van deze index over het jaar direct voorafgaand aan de datum van indexering. Indien gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst behorende bij deze aanbesteding meer dan 70% van het wagenpark van Opdrachtnemer bestaat uit elektrische voertuigen, dient het verzoek tot indexering door Opdrachtnemer gebaseerd te worden op het Panteia rapport ("de NEA index"): • Kostenontwikkeling in het wegvervoer (tabel 3.1 Kostenontwikkeling binnenlands wegvervoer (% mutatie) >; • Afvalvervoer >; • Bedrijfsafval rolcontainers (exclusief brandstofkostenontwikkeling). Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma.

5.3 Facturatie (elektronisch bestellen en factureren (EBF))

UE 85.	Opdrachtnemer factureert afzonderlijk per deelnemende organisatie. Iedere factuur betreft een maandelijkse factuur achteraf en bevat uitsluitend de opdrachten die voor die organisatie zijn uitgevoerd. De juiste referenties worden op elke factuur vermeld. Voor FMHaaglanden en DJI geldt dat gewerkt wordt met facturen per locatie waarop de juiste kostenplaats staat vermeld.
UE 86.	Opdrachtnemer levert bij iedere maandfactuur een controleerbare specificatie aan van alle onderliggende opdrachten, inclusief eventuele opbrengsten uit verkoop. Deze specificatie wordt digitaal beschikbaar gesteld in een termijn die aansluit bij de feitelijke verwerking van de dienstverlening en is zodanig ingericht dat opdrachtgever de factuur op een transparante en volledige wijze kan controleren, analyseren en archiveren.
UE 87.	Opdrachtnemer factureert conform de vereisten van de **Basisfactuur Rijk**, inclusief alle verplichte velden zoals factuurnummer, ordernummer, OIN-nummer en btw-specificatie.
UE 88.	Opdrachtnemer voldoet aan de e-facturatieverplichtingen van de Rijksoverheid zoals gepubliceerd op helpdesk-efactureren.nl, en factureert via het Peppol-netwerk of via het leverancierssportaal. Indien de deelnemende organisatie gebruikmaakt van een ander geautoriseerd kanaal, zoals Digipoort, sluit opdrachtnemer hierop aan.
UE 89.	Tijdens de implementatiefase stemt opdrachtnemer met iedere deelnemende organisatie het facturatieproces af, inclusief de gewenste indeling van factuurgegevens, wijze van aanlevering en controlevoorzieningen.
UE 90.	Opdrachtnemer verleent op verzoek medewerking aan steekproeven door of namens opdrachtgever, gericht op controle van de volledigheid, juistheid en tijdigheid van de facturatie.
UE 91.	Opdrachtgever spant zich in om voor alle deelnemende organisaties een zo uniform mogelijk facturatieproces te hanteren.

	Echter, enkele Deelnemende organisaties hebben mogelijk afwijkende facturatie-systemen, -processen en/of vereisten. Deelnemende organisaties dienen daarom kosteloos nadere afspraken te kunnen maken met Opdrachtnemer omtrent facturatie-systemen, -processen en/of vereisten.

6. Data en monitoring

6.1 Data

UE 92.	De opdrachtnemer levert betrouwbare, volledige en correcte data aan over de uitvoering van de dienstverlening. De opdrachtnemer werkt actief mee aan het verbeteren van de datakwaliteit voor de opdrachtgever en de deelnemende organisaties. Dit betekent onder meer dat gegevens op een consistente manier worden aangeleverd en dat signalen over onvolkomenheden tijdig worden gemeld.

UE 93.	Als de datastructuur of database van de opdrachtnemer wijzigt, blijft de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar en bruikbaar houden van alle historische gegevens. Het moet altijd mogelijk blijven om analyses te maken over meerdere perioden. De opdrachtnemer voorkomt dataverlies en zorgt dat gegevens uit verschillende momenten goed met elkaar te vergelijken blijven.

6.2 Managementinformatie en rapportage eisen

UE 94.	Opdrachtnemer biedt deelnemende organisaties voortdurend inzicht in de operationele en tactische gegevens die nodig zijn voor dagelijkse sturing, monitoring, uitvoering en factuurcontrole. Voor strategische sturing levert opdrachtnemer eens per maand een overzicht van de relevante ontwikkelingen en KPI-resultaten. Beide voorzieningen sluiten aan op de contractuele afspraken en de daadwerkelijk geleverde prestaties.

UE 95.	De opdrachtnemer levert maandelijks op een vooraf overeengekomen vast moment een rapportage aan, zodat de informatie actueel, relevant en bruikbaar blijft voor sturing en controle. De frequentie en inhoud van deze rapportage worden afgestemd met de opdrachtgever en sluiten aan op de contractuele afspraken en de daadwerkelijk geleverde prestaties. Eventuele onjuistheden worden door opdrachtnemer binnen een redelijke termijn hersteld.

UE 96.	Elke rapportage bevat de informatie die nodig is om ontwikkelingen, trends en afwijkingen tijdig te signaleren en de dienstverlening te optimaliseren. De inhoud sluit aan op de relevante gebeurtenissen in de periode, biedt inzicht in prestaties en bijzonderheden, en ondersteunt zowel sturing als factuurcontrole. Opdrachtgever kan aanvullende gegevens vragen wanneer dat nodig is voor analyse of bijsturing.

UE 97.	De opdrachtnemer biedt een digitaal platform aan waar de rapportages worden geplaatst. In dit platform kan de opdrachtgever en deelnemende organisaties de gegevens bekijken en downloaden. De rapportages moeten beschikbaar zijn in een bewerkbaar formaat, zoals Excel.

6.3 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Tijdens de looptijd van de raamovereenkomst beoordeelt Opdrachtgever de dienstverlening op basis van KPI's om de kwaliteit te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren. De contractmanager van Opdrachtgever beheert en bewaakt het contract en is het primaire aanspreekpunt. Structurele problemen worden via Opdrachtgever geëscaleerd naar Opdrachtnemer.

UE 98.	Opdrachtnemer committeert zich aan het behalen van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), zoals opgenomen in bijlage 13 – Kritische Prestatie Indicatoren. De prestaties worden per kwartaal beoordeeld op totaalniveau over alle deelnemende organisaties gezamenlijk. Indien blijkt dat een KPI onder de afgesproken norm presteert, past opdrachtgever een malus toe. Deze malus wordt één keer per kwartaal toegepast en berekend over het totale gefactureerde bedrag van dat kwartaal. De hoogte van de malus is afhankelijk van de mate van afwijking en volgt de staffel zoals opgenomen in bijlage 13.

UE 99.	Na gunning wordt in overleg met Opdrachtgever een standaard format van de informatie ten behoeve van kwartaal overleggen opgesteld. Bovenstaande informatie wordt op verzoek ook ter beschikking gesteld aan Deelnemende organisaties waarin voor hen de relevante informatie inzichtelijk is. Hierover worden tijdens de implementatie afspraken gemaakt.

UE 100.	Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van het overleg op tactisch en strategisch niveau aan het eind van elk kwartaal binnen tien (10) werkdagen de KPI-rapportage.