Bijlage e
PROGRAMMA VAN EISEN
Afvaltransport en -verwerking

Betref de door Hogeschool Rotterdam, gestelde eisen ten aanzien van de aanbesteding Afvaltransport en -verwerking. Door ondertekening van onderhavig Programma van Eisen verklaart inschrijver volledig akkoord te gaan met en zich zal committeren aan de eisen van het programma van eisen.

1. Eisen Afvaltransport en -verwerking

Hieronder vindt u het overzicht van de eisen.

1.1 Algemene eisen

	Inhoud
Eis 1	**Voertaal** Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze opdracht worden in de Nederlandse taal gevoerd en/of opgesteld.
Eis 2	**Bereikbaarheid** Opdrachtnemer is voor Hogeschool Rotterdam telefonisch en per mail bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur.
Eis 3	**Proactief informeren** Opdrachtnemer brengt Hogeschool Rotterdam, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat nakoming van de (nadere) overeenkomst niet, niet tijdig of niet naar behoren kan/zal uitvoeren, onmiddellijk schriftelijk en telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.

1.2 Dienstverlening

	Inhoud
Eis 4	**Moment van uitvoering** Opdrachtnemer ledigt en onderhoudt de inzamelmiddelen op reguliere werkuren; op werkdagen tussen 08.00 en 16.00 uur.
Eis 5	**Wijze van uitvoering** Opdrachtnemer voert de reguliere afvalstromen af op vaste, van tevoren overeengekomen tijdsloten. Indien Opdrachtnemer wenst af te wijken van het reguliere ledigingsmoment, kan dit uitsluitend na overleg en schriftelijke goedkeuring van Hogeschool Rotterdam.
Eis 6	**Afroepmomenten** Het is voor Hogeschool Rotterdam mogelijk zowel digitaal als telefonisch lediging op afroep aan te vragen. De lediging vindt plaats op de volgende werkdag.
Eis 7	**Afvoer en verwerking** Opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren van alle aangeboden afvalstromen van Hogeschool Rotterdam en de aantoonbare duurzame verwerking daarvan.
Eis 8	**Kosteloze beschikbaarstelling inzamelmiddelen** Opdrachtnemer stelt kosteloos inzamelmiddelen ter beschikking die nodig zijn om het geproduceerde afval te verzamelen en af te voeren voor verwerking.

Eis 9	**Beschikbaarheid inzamelmiddelen** Opdrachtnemer garandeert dat er te allen tijde voldoende inzamelmiddelen beschikbaar zijn, binnen de kaders van de beschikbaar gestelde ruimten van Hogeschool Rotterdam. Het op- of afschalen van inzamelmiddelen gebeurt alleen in overleg en na goedkeuring van het Hoofd Services van betreffende locatie.
Eis 10	**Representativiteit van inzamelmiddelen** Opdrachtnemer draagt zorg voor een representatieve uitstraling van de inzamelmiddelen door het twee keer per jaar reinigen van de inzamelmiddelen of op verzoek van Hogeschool Rotterdam in geval van reukoverlast, aangehecht vuil en bekladding. Hiervoor worden uitsluitend milieuvriendelijke reinigingsmiddelen gebruikt.
Eis 11	**Herstel van inzamelmiddelen** Defecten aan inzamelmiddelen en toebehoren worden binnen één (1) werkdag na melding verholpen. Indien reparatie niet mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen voor een vervangend, gelijkwaardig inzamelmiddel.
Eis 12	**Werkgebied** Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het werkgebied van Hogeschool Rotterdam te allen tijde verzorgd wordt achtergelaten, met betrekking tot de met deze dienstverlening verband houdende aspecten.
Eis 13	**Aanvullende inzamelmiddelen** Verzoeken voor het plaatsen van nieuwe (aanvullende) inzamelmiddelen worden digitaal of telefonisch gecommuniceerd met Opdrachtnemer.
Eis 14	**Chemisch afval** Op verschillende locaties wordt door Hogeschool Rotterdam chemisch afval ingezameld, gelabeld en klaargemaakt voor vervoer. Opdrachtnemer dient het chemisch afval op te halen, af te voeren en te verwerken op afroep. Opdrachtnemer levert op verzoek stickers aan Hogeschool Rotterdam met DG-codering.
Eis 15	**Klachtafhandeling** Opdrachtnemer dient binnen één werkdag in te spelen op meldingen en/of klachten die Hogeschool Rotterdam meldt bij Opdrachtnemer.
Eis 16	**Circulair Materialenplan** Opdrachtnemer zal zich gedurende de uitvoer van de overeenkomst conformeren aan het Circulair Materialenplan (CMP) van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.
Eis 17	**Vervoersmiddelen** Bij de uitvoering van opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de EURO 6-norm (lichte voertuigen tot 3500 kg.) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3500 kg) en aan de door gemeente Rotterdam gestelde eisen. Indien Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het wagenpark, voldoen deze voertuigen ook aan dit criterium of aan de voor dat moment meest actuele eisen.
Eis 18	**Dashboard** Opdrachtnemer biedt een online realtime dashboard aan voor elke locatie waarin gebruikers inzage hebben in de planning en ritten kunnen aanvragen en/ of wijzigen en annuleren.

1.3 Vertrouwelijk papier

	Inhoud
Eis 19	De Opdrachtnemer voldoet aan de DIN 66399 norm.
Eis 20	Bij vertrouwelijk papier (alle documentatie) wordt uitgegaan van het maximale vertrouwelijkheidsniveau, dat wil zeggen contracten, personeelsdossiers, studentendossiers, IP. Daarmee valt het onder Klasse 3, P4: maximale grootte van 160 mm2, bijvoorbeeld 4 mm x 40 mm.
Eis 21	Registratie (logging) vindt plaats vanuit Opdrachtnemer dat vernietiging van documenten heeft plaatsgevonden. Opdrachtnemer verstrekt hiervan een Certificaat van Vernietiging.
Eis 22	De inzamelmiddelen voor vertrouwelijk papier dienen te allen tijde middels een door Opdrachtnemer met Opdrachtgever tijdig vooraf afgestemde vaste planning te worden geledigd. In verband met privacy vereisten dienen deze inzamelmiddelen te allen tijde op de geplande dag te worden geledigd. Deze middelen mogen niet langer dan een dag buiten staan.
Eis 23	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers en eventuele andere personen die betrokken zijn bij de verwerking contractueel of op grond van de wet gehouden zijn aan vertrouwelijke behandeling daarvan.

1.4 Personeel

	Inhoud
Eis 24	Opdrachtnemer stelt één centraal aanspreekpunt (accountmanager) en een vaste vervanger aan. De accountmanager heeft kennis van zaken, is goed bereikbaar, probleemoplossend en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen twee werkdagen contact op met Hogeschool Rotterdam.
Eis 25	Opdrachtnemer informeert Hogeschool Rotterdam tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Hogeschool Rotterdam en de gemaakte afspraken.
Eis 26	De medewerkers die Opdrachtnemer inzet (met uitzondering van accountmanager) dragen bedrijfskleding zodat zij duidelijk herkenbaar zijn als medewerkers.
Eis 27	Opdrachtnemer heeft beschikking over afdoende gekwalificeerd personeel om aan de Overeenkomst te kunnen voldoen.
Eis 28	De medewerkers die Opdrachtnemer inzet beschikken over de noodzakelijke papieren die verband houden met het bedienen van materiaal en zijn VCA gecertificeerd.

1.5 Juridisch

	Inhoud
Eis 29	**Vergunningen** Opdrachtnemer is in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de dienstverlening naar behoren uit te voeren en zal gedurende de looptijd van de overeenkomst niet strijdig hiertegen handelen.

Eis 30	**Wet- en Regelgeving** Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit in lijn met de geldende wet- en regelgeving.
Eis 31	**Akkoordverklaring** Opdrachtnemer gaat akkoord met alle aanbestedingsdocumenten en verklaart niet in strijd met deze documenten te handelen.
Eis 32	**Overdracht** Opdrachtnemer toont zich bij beëindiging van de overeenkomst bereidwillig en zal kosteloos medewerking verlenen om tot een soepele overgang te komen naar Hogeschool Rotterdam of een (nieuwe) contractpartij. Hieronder verstaat Hogeschool Rotterdam onder meer de overdracht van alle documenten, bronbestanden, files, informatie en dergelijke die Opdrachtnemer in haar bezit heeft betreffende Hogeschool Rotterdam.

1.6 Facturatie

	Inhoud
Eis 33	Facturatie vindt plaats op basis van de, in het prijzenblad opgenomen, tarieven
Eis 34	De Opdrachtnemer dient de facturen, bij voorkeur in XML of PDF te versturen aan facturen@hr.nl onder vermelding van het Hogeschool Rotterdam contractnummer en indien van toepassing het betreffende ordernummer (INK42xxxxx) zoals vermeld op de inkooporder. Facturen die deze nummers niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan Opdrachtnemer geretourneerd
Eis 35	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats per locatie/kostenplaats.
Eis 36	De factuur specificeert in ieder geval per locatie de ophaalfrequentie (indien van toepassing), maandtarieven, losse opdrachten factuurdatum, factuurnummer, factuurbedrag en het BTW-bedrag.

1.7 Prijs

	Inhoud
Eis 37	De opgegeven prijzen zijn vast gedurende het eerste contractjaar. Daarna kunt u per jaar een prijsverhoging voorstellen met als maximum het CBS consumentenprijsindexcijfer (totaalindex, alle huishoudens). Als basis voor de berekening van de eerste wijziging gaan we uit van een gemiddelde van 12 maanden waarvan twee maanden voorafgaand aan de maand waarin de Overeenkomst is ingegaan als laatste maand kan worden beschouwd.
Eis 38	Het voornemen tot prijsverhogingen mag tot drie maanden na de maand waarin de Overeenkomst is ingegaan worden voorgesteld.
Eis 39	De prijsverhogingen kunnen niet met terugwerkende kracht worden verwerkt.

1.8 Contractmanagement

	Inhoud
Eis 40	Hogeschool Rotterdam en Opdrachtnemer zijn samen verantwoordelijk voor het actueel houden van de Overeenkomst.
Eis 41	**Periodiek overleg** Hogeschool Rotterdam en Opdrachtnemer zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst ieder kwartaal in overleg treden. Hierbij is in ieder geval van Opdrachtnemer de accountmanager aanwezig en vanuit Hogeschool Rotterdam is hier in ieder geval de contractmanager aanwezig. Hierbij is Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van de vastgestelde overleggen, het opstellen en vooraf toezenden van een agenda en het opleveren van de gesprekverslagen binnen vijf werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden.
Eis 42	Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan één of meer vastgestelde afspraken, gelden de volgende bepalingen: 1. **Eerste verbeterplan** Binnen één (1) maand na vaststelling van een score beneden de norm dient de opdrachtnemer een verbeterplan in bij de opdrachtgever. Dit plan beschrijft welke maatregelen worden getroffen om alsnog aan de gestelde norm te voldoen en wordt opgesteld conform het format van Hogeschool Rotterdam. 2. **Ingebrekestelling bij aanhoudende tekortkoming** Indien drie (3) maanden na de eerste vaststelling nog steeds sprake is van een score beneden de norm, wordt dit beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. De opdrachtgever stelt de opdrachtnemer in dat geval schriftelijk in gebreke. 3. **Tweede verbeterplan** Binnen één (1) maand na ingebrekestelling dient de opdrachtnemer een tweede verbeterplan in, waarin wordt uiteengezet hoe alsnog duurzaam aan de betreffende KPI-norm(en) zal worden voldaan. 4. **Verzuim en mogelijke ontbinding** Indien drie (3) maanden na ingebrekestelling nog steeds sprake is van een score beneden de norm, treedt verzuim in als bedoeld in artikel 6:81 BW. De opdrachtgever is dan bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht op schadevergoeding.
Eis 43	Opdrachtnemer deelt ieder kwartaal, uiterlijk de 10e van de volgende maand een managementrapportage met Hogeschool Rotterdam en zorgt binnen vijf (5) werkdagen voor verslaglegging van het periodiek overleg. In het managementrapportage van Opdrachtnemer komen de volgende onderdelen aanbod: • Aantal liters/ kg en totaalgewicht per afvalstroom, per maand, uit te splitsen per locatie • Aantal ledigingen per afvalstroom, per maand, uit te splitsen per locatie • Kosten per afvalstroom, per maand, uit te splitsen per locatie • Percentage ten opzichte van het totaal van alle afvoerstromen • Recyclepercentage, uit te splitsen per locatie en per afvalstroom • Opbrengsten per maand, per afvalstoom, uit te splitsen per locatie

	• Verbeteradviezen en -initiatieven m.b.t. innovaties, duurzaamheid, standaardisering en de operationele uitvoering.
Eis 44	**Reis- en verblijfkosten** Hogeschool Rotterdam heeft/stelt geen parkeerplaatsen beschikbaar voor fysieke afspraken op locatie van Hogeschool Rotterdam met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hier geen kosten voor declareren/factureren aan Hogeschool Rotterdam.

Voor akkoord

Inschrijver	
Naam	
Functie	
Plaats en datum	
Handtekening	