

2 Kravspecifikation

2.1 Fællesbestemmelser

2.1.1 Generelle bestemmelser

Plan for indsamling/kørelister

Opgaver i perioden før den 1. september 2014:

- Leverandøren, der tildeles opgaven, får udleveret en adresseliste over de ejendomme og beholdere, der er omfattet af entreprisen af kommunerne. Adresserne på listen er tilknyttet en dato for afhentning af affaldet (tømmedage).
- Leverandøren skal selv udforme kørelister, som sikrer, at de nuværende tømmedage fastholdes, så generne, ved overgang til ny kontrakt, bliver mindst mulige for grundejerne og borgerne. Kørelisterne skal altid være godkendt af Ishøj og Vallensbæk Kommuner.

Ændring af kørelister

Ændringer af kørelisten i løbet af kontraktperioden skal så vidt muligt undgås, herunder skal det specielt undgås, at der ændres på de fastlagte afhentningsdage. Forslag til ændringer skal fremsendes skriftligt og godkendes af Ishøj og Vallensbæk Kommuner, inden de sættes i værk. Evt. ruteomlægninger kan dog først ske efter 2 måneders drift.

I forbindelse med helligdage og mærkedage kan midlertidige ændringer i kørelisten kun ske efter konkret forudgående skriftlig aftale med Ishøj og Vallensbæk Kommuner og med max tre dages forskydning af afhentningsdagen. Ved ændring af kørelister i kontraktperioden skal leverandøren uden ekstra betaling i samarbejde med Ishøj og Vallensbæk Kommuner informere de berørte borgere direkte og enkeltvis senest en uge før den planlagte ændring i kørelisten træder i kraft.

Ved modtagelse af ændringer, i form af til- og frameldinger, skal leverandøren holde bilernes kørelister ajour. Leverandøren skal lade disse ændringer indgå i ydelsen ved den næste ordinære kørsel.

Afhentningstidspunkt

Arbejdet må påbegyndes kl. 06.00 og skal være afsluttet senest kl. 18.00. I konkrete tilfælde kan arbejdet dog påbegyndes og/eller afsluttes før og/eller

senere end det anførte tidspunkt. Disse undtagelser skal skriftligt aftales med Ishøj og Vallensbæk Kommuner, inden afhentningerne iværksættes.

Generelle forhold vedrørende indsamling af affald

Der må kun afhentes affald fra ejendomme, der er tilmeldt den kommunale indsamlingsordning. Hvis leverandøren konstaterer et behov for indsamling af affald fra ikke-tilmeldte ejendomme, kontaktes kommunerne. Kommunerne giver herefter besked til leverandøren, hvis ejendommen tilmeldes indsamlingsordningen.

Leverandøren skal meddele alle uoverensstemmelser mellem de udleverede adresselister og de faktiske forhold til kommunerne.

Hvis leverandøren konstaterer forkert eller manglende sortering eller andre efter leverandørens vurdering uhensigtsmæssige forhold, skal han meddele dette til kommunerne, jf. afsnit 2.5 Kommunikation til kommunerne m.v.

Hvis der opstår situationer ved afhentningen, som kræver sagsbehandling af kommunerne, skal indsamlingen fortsætte i den periode, hvor sagsbehandlingen foregår.

Der må ikke indgås private aftaler mellem leverandøren og borgere/grundejere med hensyn til adgangsvej, placering af beholdere og lignende.

Hvis der ved indsamlingen spildes affald, skal leverandøren opsamle dette. Ved manglende oprydning kan kommunerne foranstalte dette gjort på leverandørens regning.

Det indsamlede affald må ikke omlastes eller blandes med andet affald, medmindre kommunerne skriftligt har givet tilladelse hertil.

Ved opgravnings- og vejarbejder, byggeri og lignende er leverandøren forpligtet til fortsat at indsamle affald. Er dette ikke muligt, skal der gives besked til kommunerne med forslag til alternativ indsamling.

Parkerede køretøjer på vejarealer må ikke medføre, at indsamlingen af affald ikke finder sted. Ved gentagne problemer skal leverandøren underrette kommunerne.

Indsamling skal ske på dertil indrettede adgangs- og køreveje, som forefindes hos den enkelte ejendom. Lukkede låger, døre og porte m.v. skal efterlades lukkede efter afhentningen af affaldet.

Det påhviler leverandøren selv at orientere sig om lokale forhold af betydning for løsning af den udbudte opgave.

Indsamling af affald skal ske uanset vejrlig, men dog under hensyntagen til arbejdsmiljøforhold.

Afhentning

Leverandøren henter det storskrald, som borgerne har sat frem i skel mod vej.

Storskrald må ikke samles i depot. Det er dog tilladt at anvende frontløber princippet – men kun når indsamlingsbilen er inden for synsvide, og storskraldet må ikke samles i grupper, men skal holdes adskilt ud fra hver adresse.

Beholdere

Leverandøren er pligtig til at anvende de på afhentningsstedet opstillede beholdere, såfremt dette er godkendt af kommunerne.

Kommunerne forestår som udgangspunkt opbevaring, montering, udbringning og afhentning af beholdere.

Særlige forhold

Da storskraldet skal stilles frem til skel, vurderes adgangsforholdene generelt at være i overensstemmelse med Arbejdstilsynets anvisninger.

Beholdere, som er stillet frem til tømning, skal afleveres sammen sted efter tømning.

Hvis leverandøren mener, at en adgangsvej ikke er i overensstemmelse med arbejdstilsynets anvisninger, skal leverandøren fremsende forslag til løsning af problemet til kommunerne, der vil vurdere sagen og eventuelt rette henvendelse til den pågældende ejer.

Leverandøren skal indgå positivt i et samarbejde om tilretning af adgangsveje og dermed medvirke til, at indsamlingen foregår uden problemer. Eventuel uenighed om vurdering af adgangsveje giver ikke leverandøren ret til at undlade den almindelige tømning.

Indsættelse af reservemateriel

I tilfælde af nedbrud, driftsproblemer eller lignende kræves, at leverandøren, stiller reservemateriel til rådighed.

Reservemateriel skal indsættes, så storskraldet afhentes på den planlagte dag.

Leverandøren skal til enhver tid, uden opfordring og uden ekstra udgift for kommunerne, stille reserve materiel til rådighed i tilfælde af driftsproblemer eller lignende, så de fastlagte antal afhentninger og specificerede afhentningsdage overholdes.

Hvis der ved gentagende lejligheder ikke indsættes reserve renovationsbiler inden for aftalte tidsfrist (jf. afsnit 2.2.4 "Indsættelse af reservemateriel") efter nedbrud, tildeles bod jf. Bod afsnit i kontrakten. Ved ekstreme tilfælde (3-gange bod for

dette forhold) forbeholder kommunerne sig ret til at indsætte anden vognmand til at udføre opgaven, på leverandørens regning.

Ansvar for skader

Af hensyn til materiellets levetid og funktionsduelighed skal opsamlingsmateriel mv. håndteres med maksimal professionel omhu.

Leverandøren er ansvarlig for alle eventuelle skader på belægnings, kantsten, materiel, inventar m.m., der forårsages af leverandøren, og leverandøren skal straks skriftligt indmelde disse skader til kommunerne med henblik på udbedring heraf. Udbedring af skader samt afgørelse af skyldsspørgsmål er kommunerne uvedkommende.

Eventuelt forekommende hensynsløs behandling af spande, minicontainere, sækkestativer og privat ejendom mv. vil blive påtalt af kommunerne. Leverandørens mandskab skal straks tage en sådan påtale til følge og erstatte eventuelt ødelagte genstande.

Generelle forhold - aflevering af affald på modtageanlæg

Kørsel til modtageanlæg og evt. vente tid på anlæggene skal være indeholdt i de afgivne priser.

Modtageanlæg for de enkelte affaldsfraktioner fremgår af kravspecifikation for de enkelte ydelser. Kommunerne forbeholder sig ret til at ændre de nævnte modtageanlæg, som følge af f.eks. udtag af anlæg og nye aftaler med andre modtageanlæg. Kommunerne meddeler ændringer om modtageanlæg så hurtigt som muligt. Retningslinjer for ny afregning af priser følger priserne i tilbudslisterne.

Gebyrer til modtageanlæg for aflevering af affald afregnes direkte mellem modtageanlægget og kommunen.

Afleveringen skal ske inden for modtageanlæggenes åbningstid. Leverandøren er forpligtet til at overholde modtageanlæggenes modtagekrav samt sikkerheds- og arbejdsmiljøregler. Modtageanlæggenes anvisninger skal følges af leverandøren.

Leverandøren skal ved udbudstidspunktet selv gøre sig bekendt med modtageanlæggenes leveringsbestemmelser og sikkerhedsbestemmelser.

Ændres transportafstanden som følge af anvisning til et alternativt modtageanlæg, reguleres transporten med den af leverandøren i tilbuddet angivne kilometerpris, jf. tilbudslistens punkt 1.2. Reguleringen sker på baggrund af en beregning af forskellen i antal kilometer fra Ishøj Rådhus, til anførte anlæg i forhold til afstanden fra Ishøj Rådhus, til det alternative modtageanlæg (enkelt vej).

Afvises leverandøren på et modtageanlæg, skal kommunen have besked omgående med henblik på afklaring af problemstillingen eller anvisning af andet afleveringssted.

Aktionsplan ved vintersituationer, nedbrud og forsinkelser

Leverandøren skal være indstillet på at følge kommunens aktionsplan ved vintersituationer, nedbrud og forsinkelser. Aftales i forbindelse med driftsmøder. Ca. 1. november hvert år aftales vinterberedskab som leverandøren skal følge.

I relation til vejrligsdage (sne, isslag, etc.) skal leverandøren sørge for, at indsamlingen først starter efter kl. 09.00 således, at såvel den offentlige som den private snerydning og glatførebekæmpelse er kommet i gang, inden indsamlingen udføres. Leverandøren gøres opmærksom, at ved snerydning kan det ikke undgås, at der af og til vil blive efterladt en snevold foran indkørsler. Bortkørsel af sne vil kun ske, når det er absolut påkrævet f.eks. ved busstoppesteder, fodgængerfelter, gågader, vejkryds og rundkørsler.

Indsamlingen skal ske efter følgende principper:

I forbindelse med én eller flere sammenhængende vejrligsdage skal leverandøren indsamle de helt eller delvist manglende ruter i forbindelse med den efterfølgende ordinære tømning.

Princippet betyder, at de ordinære tømninger ikke må forskydes på grund af opsamling af vejrligstømninger.

Har leverandøren andre forslag til håndtering af vejrligsdage, skal dette godkendes af kommunen inden iværksættelse. Kan forslaget ikke godkendes, skal ovennævnte anvendes.

2.1.2 Krav til køretøjer

Generelle krav

Leverandøren anskaffer, ren- og vedligeholder selv det til indsamlingen, transporten og afleveringen nødvendige materiel.

Der skal være kost, skovl og lignende på hver bil til rengøring ved spild. Leverandøren er ansvarlig for, at renovationsbiler og transportmateriel opfylder Færdselsstyrelsens og Arbejdstilsynets regler.

Det er til enhver tid leverandørens ansvar, at køretøjerne anvendt på ydelsen er tilpasset opgaverne således, at de kan færdes i byen på en hensigtsmæssig måde.

Alle renovationsbiler skal være forsynet med egnede løfteanordninger, der kan håndtere de på ydelsen anvendte affaldsbeholdere, containere, kærreer m.v.

Leverandøren skal selv skaffe sig fornøden viden om specielle forhold, som giver begrænsninger i køretøjets maksimale totalvægt, aksestryk, højde og bredde.

Renovatør skal være opmærksom på, at der findes områder med hastighedsbegrænsende foranstaltninger, såsom bump og lukkede områder med kun én til- og frakørsel. Disse trange vejforhold skal tages i betragtning ved valg af størrelse på komprimatorbiler.

Kommunerne forbeholder sig ret til at kontrollere det anvendte materiel til enhver tid i kontraktens løbetid.

Parkering

Samtlige køretøjer skal være stationeret på leverandørens plads hertil, og renovationsbilerne skal findes her om natten eller på en tilsvarende p-plads beregnet for lastbiler.

Kommunikationsudstyr

Samtlige renovationsbiler skal være udstyret med digitalkamera og mobiltelefon. Dette så der løbende kan opnås kontakt mellem køretøjerne, leverandørens kontor og kommunen; og så der kan ske en løbende kommunikation af alle usædvanlige forhold (jf. 2.5 "Samarbejde mellem leverandør og kommunen").

Krav i forhold til miljø

Leverandøren skal sikre, at renovationsbilerne i mindst muligt omfang giver anledning til støj, røg og lugtgener.

Alle renovationsbiler med 3 aksler eller flere skal være forsynet med drejende aksel i bogie for at begrænse slid og skade på vejene.

Renovationsbilernes motorer skal mindst opfylde følgende miljømæssige krav:

- Godkendte EURO 5-normen
- Anvende biologisk nedbrydelig hydraulikolier.

Kommunen kan kræve dokumentation herfor i form af kopi af bilag for køb af brændstof og hydraulikolier i forbindelse med driftsjournal.

De anvendte renovationsbiler skal være lydsvage og skal til enhver tid overholde typegodkendelsens støjkrav.

Reservemateriel med lavere EURO-klasse må maksimalt benyttes ved nedbrud af under en uges varighed, efter godkendelse af kommunen.

Leverandøren skal undgå unødigt brug af renovationsbilernes komprimatorudstyr, undgå at lade køretøjerne køre i tomgang unødigt samt generelt tage hensyn til omgivelserne ved afhentningen.

Krav i forhold til hygiejne

Leverandøren skal sikre, at der ikke sker spild under læsning og transport, f.eks. ved hjælp af net eller lignende.

Ved indsamling i komprimatorbiler må der ikke være affald i skuffen under transporten. Komprimatorbilerne skal være udstyret med et opsamlingsystem for perkolat, der skal tømmes til offentlig kloak med spildevandsrensning.

Der må ikke dryppe olie, perkolat eller andre væsker fra køretøjerne på vej, grunde og lignende. Forekommer sådanne spild, skal der hurtigst muligt foretages opsugning med opsugningsgranulat, som fjernes, når væsken er suget op.

Hvis underlaget bliver forurennet eller beskadiget, skal leverandøren omgående begrænse skaden og sikre rengøring. Skal der foretages reparation, kontaktes kommunen, og der aftales endelig oprydning. Udgifter til oprydning/udbedring afholdes af leverandøren.

Hvis der spildes affald, skal det fjernes umiddelbart efter.

Vask/rengøring af renovationsbiler

Leverandøren skal efter behov rengøre det anvendte materiel, så der ikke opstår hygiejniske problemer hidrørende fra perkolat og affaldsrester.

Komprimatorbiler, som har været anvendt til dagrenovation, skal rengøres, før de evt. anvendes til andre fraktioner.

Vask/rengøring af renovationsbiler samt tømning af opsamlet perkolat skal ske på en plads, der er godkendt til disse formål. Leverandøren skal senest ved indsamlingsstart fremsende dokumentation til kommunen for rådighed over en godkendt plads for tømning og vask/rengøring af renovationsbilerne.

Krav i forhold til køretøjernes udseende

Renovationsbiler skal fremstå ensartede, professionelle og let identificerbare som tilhørende den pågældende leverandør.

Leverandørens liste over renovationsbiler

Leverandøren skal angive en liste over de renovationsbiler, som leverandøren vil anvende på entreprisen. Renovationsbilerne skal angives med antal, typer og EURO norm.

Leverandøren skal minimum 2 uger før indsamlingsstart aflevere en liste til kommunen med registreringsnumre på de renovationsbiler, der vil blive anvendt på ydelsen samt dokumentation for, at de opfylder de stillede krav.

2.1.3 Krav til mandskab

Leverandøren stiller mandskab til rådighed og er ansvarlig for, at der ved indsamlingen udvises professionel adfærd.

Leverandøren skal til enhver tid, uden opfordring og uden ekstra udgift for Kommunen, stille reservemandskab til rådighed ved ferie og sygdom, så de fastlagte antal afhentninger og de specificerede afhentningsdage overholdes, jf. kørelisterne.

Alle medarbejdere, der har borgerkontakt, skal kunne tale og forstå dansk. Personalet på renovationsbilerne skal kunne læse og skrive dansk af hensyn til at kunne læse driftsinstruktioner, brugsanvisninger m.v..

På alle renovationsbilerne skal der til enhver tid være mindst en rutineret medarbejder i bilen med kendskab til rute, kommunespecifikke forhold samt affaldsfraktioner og modtageanlæg.

Leverandørens mandskab skal være ensartet klædt i AT-godkendt arbejdstøj og bære synligt firmanavn.

Leverandørens mandskab skal have modtaget instruktion om de forhold, der er relevante for ydelsens udførelse.

Endvidere skal leverandøren sørge for tilstrækkelig oplæring af nyt mandskab således, at lokale forhold er kendt, når medarbejdere skal indgå i arbejdet. Dette kan f.eks. ske ved "føl-ordning" eller lignende.

Instruktionen af mandskabet skal være gennemført, inden arbejdet påbegyndes, såvel ved kontraktstart som ved evt. nyansættelser og evt. omrokeringer.

Leverandøren og dennes medarbejdere må ikke foretage klunsning, modtage vederlag fra brugerne eller træffe aftaler om særordninger, der ikke er godkendt af Kommunen. Konstateres sådanne forhold, er leverandøren pligtig til at udskifte det personale, som måtte være involveret.

Hvis der gentagne gange fremsættes berettiget klage over leverandørens ansatte, eller hvis flere tilsyn med arbejdet afslører overtrædelser af kravene til arbejdets udførelse, kan Kommunen forlange vedkommende fjernet fra arbejdet.

Arbejds miljø

Kommunerne lægger vægt på, at indsamling og transport af affald sker med mindst mulig fysisk og psykisk belastning af personale og med størst mulig sikkerhed.

Leverandøren skal anvende indsamlingsmateriel, der til enhver tid opfylder gældende forskrifter vedrørende arbejdsmiljø og sikkerhed. Omkostninger i forbindelse med ændring i disse forskrifter påhviler alene leverandøren.

Det er leverandørens ansvar at sikre, at mandskabet anvender de hjælpemidler (lifte, sliker m.m.), der er til rådighed på tømningsadresserne med henblik på overholdelse af Arbejdstilsynets retningslinjer m.v.

Det påhviler renovatøren selv at orientere sig om lokale forhold af betydning for renovationskørslen. Det skal bemærkes, at visse grundejeres lokale forhold kan nødvendiggøre særlig tilrettelæggelse af afhentningen med henblik på at overholde arbejdsmiljølovgivningen. Da storskrald skal placeres ved bagkant til fortov ved ejendommens skel er der pt. ikke kendskab til problemer med afhentningen.

2.1.4 Samarbejde mellem leverandør og kommunen

Kommunen lægger stor vægt på, at leverandøren har fokus på en opgaveløsning af høj kvalitet. Samarbejdet mellem kommunerne og leverandøren forventes at ske i en god samarbejdsånd, der bygger på et konstruktivt og tillidsfuldt forhold.

Leverandøren, dennes ydelsesleder(e) og/eller arbejdsleder(e) skal have tæt kontakt til kommunerne. Ydelsesleder og arbejdsleder, som varetager den daglige kontakt til kommunerne, skal bemyndiges til at træffe selvstændige beslutninger med relevans for driften af ordningen og de kontraktlige forhold som anført nedenfor.

Kontraktparterne er forpligtet til loyalt at informere hinanden om alle forhold, som kan have indflydelse på opfyldelse af kontrakten. Al kommunikation mellem kommunerne og leverandøren skal foregå på dansk. Mundtlige aftaler følges op af skriftlig bekræftelse.

Roller, kompetencer og tilgængelighed

Kommunen ønsker følgende samarbejdspartnere hos leverandøren:

Ydelsesleder

- Har det overordnede ansvar for opgavernes udførelse i henhold til den indgåede kontrakt.
- Skal have kompetence til at indgå bindende aftaler med kommunernes kontraktansvarlige om forhold af betydning for den samlede ydelse, herunder den samlede drift og udførelse, indkøb af udstyr m.v.
- Skal have fagligt kendskab og erfaring fra tidligere varetagelse af lignende opgaver.
- Skal kunne træffes mandag til torsdag i tidsrummet 7.00-15.30, fredag 7.00-15.00, via telefon.
- Skal kunne være til stede inden for entreprise området med dags varsel.
- Skal deltage i driftsmøderne med kommunerne.

Ydelsesledelsen kan varetages af en eller flere personer. Der skal udpeges en ansvarlig stedfortræder ved sygdom, ferie og lignende, som overtager ydelsesledelsens forpligtelser og beslutningskompetencer.

Arbejdsleder

- Har ansvar for den daglige drift af indsamlingen, med fuld rådighed over personale og ressourcer for opgavens udførelse.
- Skal være stationeret maksimalt 1 times kørsel fra det sted, som skraldemændene kører ud fra (herefter kaldet det lokale kontor), og med tæt kontakt til de medarbejdere (skraldemænd), der står for affaldsindsamlingen, således at der hurtigst muligt sker en afdækning og løsning af evt. problemer.
- Skal være ansvarlig for, at opgaverne i distrikterne er løst, samt ansvarlig for sikker udlevering og modtagelse af nøgler.
- Skal være servicemindet, og resultatorienteret og have fagligt kendskab og erfaring fra tidligere varetagelse af lignende opgaver.
- Skal kunne træffes via telefon. Skal være tilgængelig inden for det tidsrum, der udføres opgaver i forhold til ydelseskontrakten, dog mindst mandag-fredag i tidsrummet 7.00-15.00.
- Skal kunne møde på en specificeret adresse i entreprise området 2 timer efter tilkald.
- Uanset om funktionen deles mellem flere personer, skal arbejdslederen kunne træffes på ét telefonnummer.

Der skal udpeges en ansvarlig afløser ved sygdom, ferie o.lign., som overtager funktionens forpligtelser og beslutningskompetencer.

Det står leverandøren frit at lade samme person varetage de to ledelsesfunktioner som henholdsvis ydelsesleder og arbejdsleder eller lade flere personer varetage funktioner på samme niveau. I begge tilfælde skal personerne have den fulde kompetence og bemyndigelse på de pågældende niveauer.

Til støtte for driftsfunktionerne skal leverandøren have en støttefunktion i form af administrativt personale.

Leverandøren skal sørge for, at mindst to medarbejdere kan dække hinandens administrations- og driftsopgaver således, at kommunerne altid kan få kontakt til relevant medarbejder.

Leverandøren skal senest en måned før kontraktstart sende kontaktoplysninger til Kommunerne. Der skal oplyses navne på ydelsesleder og arbejdsleder, telefon- og faxnummer samt e-mailadresse på ydelsesleder, arbejdsleder og administrativt personale.

Stedfortræderen skal hurtigst muligt, efter at denne er indtrådt i stedfortræderrollen, meddele dette til kommunerne.

Opstartsperiode

Leverandøren skal afsætte ressourcer til organisering i forbindelse med opstart i perioden 1. august – 31. august 2014. Leverandøren skal beskrive, hvordan han vil sikre en god opstart af entreprisen og en smidig overgang af opgaven fra den nuværende leverandør.

Afholdelse af 1. opstartsmøde aftales ved kontraktunderskrift og forventes i løbet af august 2014.

Leverandørens beskrivelse af opstartsfasen skal indeholde de eventuelle ændringer og justeringer, som parterne måtte aftale undervejs.

Ydelseslederen skal senest 1. august 2014 være udpeget og være ansvarlig for opstart af samarbejdet med kommunerne.

Ydelseslederen og arbejdslederen skal deltage i opstartsmøder, hvor leverandørens udarbejdede instrukser, beredskabsplaner, kørelister m.v. gennemgås. Møderne vil også indeholde en præsentation af ydelsesleder, arbejdsleder, skraldemænd og relevant administrativt personale i kommunerne.

Udlevering/aflevering af nøgler

Til afhentninger af affald, som kræver medbragt nøgle, udleveres nøgler af Kommunerne ved kontraktstart. Nøglerne afleveres til kommunerne ved ydelsens ophør med angivelse af adresserne, hvor nøglerne passer for hver enkelt nøgle.

Ydelseslederen er ved underskrift ansvarlig for nøglernes forsvarlige opbevaring samt nye nøgler.

Udskiftning og/eller ombytning af nøgler i øvrigt sker direkte mellem leverandør og den enkelte kunde.

Forsvinder nøglerne under ydelsesperioden, er leverandøren ansvarlig for frembringelse af nye nøgler samt evt. udskiftning af systemer.

Mødeaktivitet

Driftsmøder

Der planlægges afholdt driftsmøder med forskelligt interval i ydelsesperioden. Mødefrekvensen aftales ved kontrakt start og kan ændres efter aftale.

Driftsmøderne afholdes med deltagelse af ydelseslederen, arbejdsleder samt Kommunernes kontraktansvarlige. Ydelseslederen og arbejdsleder skal deltage i samtlige driftsmøder med kommunerne, og der vil kunne indkaldes evt. andre udvalgte medarbejdere, hvis kommunerne eller ydelseslederen skønner, at der er behov for det.

Driftsmøder vil indeholde faste punkter, afklaring af eventuelle aktuelle problemstillinger, drøftelse af bodsopgørelse samt andre emner af betydning for den løbende drift. Opfølgningen vedrørende kontraktens bestemmelser f.eks. omkring politikkers overholdelse, evt. udviklingstiltag, drøftelser om ændringer i renovationssystemet osv., indarbejdes i dagsordenen med passende intervaller. Endelig fastlæggelse af mødeplan og -indhold vil ske i fællesskab umiddelbart efter kontraktens indgåelse.

Kommunerne kan til enhver tid med dags varsel indkalde til ekstraordinære driftsmøder til drøftelse af akutte driftsmæssige spørgsmål.

Informations- og oplysningsmøder

Kommunerne lægger stor vægt på, at alle leverandørens medarbejdere med kundekontakt har et videns- og informationsniveau, så alle beskeder/informationer til kunder (borgere/grundejere/viceværter) i byen er ens. Kommunerne vil forestå informations- og oplysningsmøder, der er anslået at tage højst 3 timer pr. person pr. år, og som alle relevante medarbejdere hos leverandøren har pligt til at deltage i. Kommunerne sørger for mødelokale til disse møder.

Leverandøren forventes at deltage aktivt i dette samarbejde kommunerne, som har fokus på vurdering, forbedring og optimering af opgavernes udførelse.

Leverandøren skal være indstillet på at lade 2 til 3 repræsentanter for kommunerne køre med på udvalgte indsamlingsture 1-2 gange om året.

Kommunikation til kommunerne m.v.

Generelle driftsforstyrrelser som f.eks. bilnedbrud, strejker og lignende skal leverandøren oplyse kommunerne om straks, det er muligt pr. e-mail. Leverandøren skal samtidig oplyse om, hvilke initiativer der iværksættes for at mindske driftsforstyrrelserne mest muligt. Den præcise procedure og aktuelle adressater for meldingerne aftales mellem parterne i forbindelse med opstartsperioden.

Underretningen skal ske umiddelbart samme dag via indberetning i det internetbaserede kommunikationssystem. Desuden skal der vedhæftes fotodokumentation. Dette aftales nærmere i opstartsperioden. Fotodokumentation skal være påført dato og klokkeslæt for optagelsen.

Orienteringen skal ske umiddelbart samme dag og senest inden kl. 7.00 den efterfølgende dag.

Kommunerne skal underrettes, så kommunerne i fornødent omfang kan rette henvendelse til den pågældende kunde (borger eller grundejer).

Meddelelssedler til borgerne

Kommunerne kan i løbet af ydelsesperioden kræve, at leverandøren skal aflevere meddelelssedler til kunder i situationer, hvor kommunerne finder det hensigtsmæssigt.

Skraldemanden skal aflevere en meddelelsseddel til kunden i forbindelse med afvigelser ved udførelsen af arbejdet og/eller som en vejledning til kunden om korrekt affaldshåndtering etc. I villaer og rækkehuse (haveboliger) skal meddelelssedlen afleveres i kundens postkasse.

Leverandøren skal påse, at beholdere til stadighed er i god stand, og i tilfælde af mangler eller skader skal leverandøren aflevere en meddelelsessedel til grundejeren/borgeren samt indberette forholdet til kommunerne via det internetbaserede kommunikationssystem. Indberetning skal ske samme dag som mangler eller skader opdages, jf. afsnit 2.1.5 Kommunikation til kommunerne m.v..

Glemmer leverandøren at aflevere meddelelsessedlen til grundejeren eller at indberette fejl og mangler til kommunerne, betragtes det som manglende afhentning.

Hvis det ikke er muligt at aflevere en meddelelsessedel på grund af borgerens manglende rydning af adgangsvej, skal det bemærkes ved indberetningen til kommunerne i det internetbaserede kommunikationssystem .

Meddelelsessedlerne udarbejdes og trykkes af kommunerne. Der må ikke anvendes andre end de af kommunerne udarbejdede meddelelsessedler.

Henvendelser og klager fra kunder til kommunerne

Kommunerne står for den daglige kontakt til kunderne/borgerne, herunder for:

- Til- og framelding af afhentningsadresser
- Til- og framelding af beholdere
- Modtagelse af klager
- Besvarelse af spørgsmål
- Ekstra afhentning m.v.

Kommunerne forestår kontakten med borgerne/kunderne via kommunernes kundecenter samt det internetbaserede kommunikationssystem. Kommunerne lægger stor vægt på at kunne give borgere/kunder en hurtig, effektiv og professionel service, når de ringer ind med spørgsmål, klager, kommentarer el.lign. Leverandøren har derfor pligt til at foretage indberetning af afvigelser og øvrige hændelser, der sikrer, at kundecentret/kommunerne altid er opdateret omkring forhold, der har betydning for driften af ydelsen, og dermed for kommunernes servicering og information af borgerne/kunderne.

Kommunerne forventer således, at skraldemanden har fokus på borgerne/kunderne og møder dem venligt, opmærksomt, og at han har tid til at svare på spørgsmål. Ved indsamlingen varetager leverandørens skraldemænd den direkte kontakt med borgerne/kunderne, hvor bl.a. følgende er relevant:

- Vejledning om affaldssortering
- Informere om fejl og mangler ved opsamlings materiel og adgangsveje
- Udlevering af kommunernes informationsmateriale og lister over relevante kontaktsadresser, telefonnumre osv.
- Henvielse til kommunernes kundecenter

Henvendelser fra grundejeren, som leverandøren ikke kan afhjælpe, skal videregives til kommunerne. Leverandøren skal således videregive henvendelser,

der kræver sagsbehandling til kommunerne, idet alle ændringer / tiltag skal godkendes af kommunerne.

Leverandøren skal have registreret samtlige informationer om dagens afhentninger, ordrer og hændelser i kommunernes internetbaserede kommunikationssystem inden klokken 07.00 den efterfølgende dag.

Kunderne henvender sig som udgangspunkt til kommunerne. De evt. henvendelser, leverandøren modtager, skal henvises til kommunerne, som indtaster hændelsen i det internetbaserede kommunikationssystem med henblik på sagsbehandling.

Kommunerne varetager tilmeldinger og afmeldinger, henvendelser og klager fra kunderne. Kunderne kan henvende sig telefonisk, pr. brev, e-mail eller via det internetbaserede kommunikationssystem.

Leverandøren skal udføre opgaven hurtigst muligt efter, at klager fra kunderne er registreret, og uden ekstra udgift for kommunerne. Klager modtaget inden kl. 11.00 skal udbedres senest den efterfølgende dag, dog ikke lørdag/søndag. Kommunerne kan, i særlige tilfælde, kræve, at lørdag er en afhentningsdag.

Sker det ikke, opkræves der bod og i ekstreme tilfælde (3 på hinanden følgende gange bod for dette forhold) er kommunerne berettiget til at lade affaldet afhente på leverandørens regning. Kommunerne er berettiget til at lade dette modregne i leverandørens regning.

Kommunerne afgør, om en klage vil være omfattet af bodsbestemmelserne.

2.1.5 Kommunen -Internetbaserede kommunikationssystem

Kommunerne anvender RenoWeb.

Procedure for håndteringen af henvendelser/afvigelser i RenoWeb:

- Afvigelse oprettes af borger/grundejer, kommunen eller andre.
- Leverandøren responderer senest den følgende hverdag kl. 7. Svaret skal indeholde en dato for, hvornår afvigelsen bliver behandlet i forhold til manglende afhentninger af affald, bestillinger af ekstratømninger af affald el.lign. Sproget i Renoweb skal altid være høfligt og venligt. Det vægter kommunen højt, da borgeren/grundejeren i nogle tilfælde får svaret fra leverandøren direkte på mail. Er der nogen uoverensstemmelser mellem borger/grundejer og leverandøren, afgøres sagen af kommunen.
- Kommunen afslutter afvigelsen, når der er fyldestgørende svar på afvigelsen.

2.1.6 Kvalitetsledelse, rapportering og tilsyn

Kommunernes kvalitetsstyring

Kommunerne lægger stor vægt på, at brugerne er tilfredse med kommunernes renovationsydelse. Kommunerne vil derfor løbende følge kvaliteten i den ydelse, der leveres og give leverandøren incitamenter til at levere en ydelse af høj kvalitet.

Kommunernes kvalitetsstyring bygger på registrering af kundehenvendelser til kommunerne, leverandørens egenkontrol og kommunernes registreringer på en række målepunkter. Såfremt leverandørens ydelse ikke har den foreskrevne kvalitet, betales der i nærmere angivne tilfælde bod herfor (se bilag 27 "Bod").

Fra det internetbaserede kommunikationssystem kan der udtrækkes data i form af rapporter bl.a. rapporter over antal klager/afvigelser. Disse udtræk benyttes til kvalitetsstyring.

2.2 Indsamling af storskrald og genanvendelige materialer fra enfamiliehuse

2.2.1 Indsamlingsordningens omfang

Det er en indsamlingsordning med rutetømning, hvor den enkelte ejendom har mulighed for at stille storskrald frem til skel på fastedage. Storskrald indsamles ved skel en gang pr. måned i alt 12 gange pr. år. Pr. bolig/opsamlingsplads.

Indsamlingsområdet omfatter både Ishøj og Vallensbæk Kommuner. I Ishøj Kommune findes der ca. 3.800 enfamiliehuse (parcel/stuehuse/række-, kæde- og dobbelthuse).

I Vallensbæk Kommune findes der ca. 3.600 enfamiliehuse (parcel/stuehuse/række-, kæde- og dobbelthuse).

Der ønskes pris på afhentning pr. husstand (Tilbudsliste punkt 1.1) og pr. opsamlingsplads, (Tilbudsliste punkt 1.2) hvor flere husstande afleverer storskraldet samlet.

Tilbudsliste punkt 1.1. af tilbudslisten fremgår antal husstande, som skal besøges 12 gange pr. år pr. kommune.

Tilbudsliste punkt 1.2. af tilbudslisten fremgår antal opsamlingssteder, hvor flere husstande afleverer storskraldet samlet, og som skal besøges 12 gange pr. år pr. kommune.

Borgere og grundejere skal sortere storskrald og genanvendelige materialer i de fraktioner, som fremgår af skema 1. og placere disse særskilt i skel mod vejen.

Skema 1.

Fraktion Vægt pr. enhed max 10 kg	Borger emballering
Pap	Pap i bundter eller papkasser placeres i skel til vej
Småt brændbart (under 1 meter på længste led)	Lægges i klare plastposer og placeres i skel til vej
Stort brændbart (store møbler over 1 meter i længde, brede og højde)	Placeres i skel til vej
Glasemballage	I plastposer med hank eller klare plastposer uden hank. Placeres i skel til vej
Metalemballage	
Keramik og porcelæn knust spejl- og rude glas, samt andet glas	
Elektronik og hårde hvidevarer (vægtgrænsen på 10 kg pr. enhed gælder ikke for hårde hvidevarer)	Placeres i skel til vej. Mindre dele i klare plastposer.
Fjedremøbler	Placeres i skel til vej
Imprægneret træ	
Trærødder og stød samt grene og stammer over 15 cm i diameter (vægtgrænsen på 10 kg pr. enhed gælder ikke for træerødder og stød)	

Bygge og nedrivnings affald, så som badekar, varmtvandsbeholdere, sanitet, jord sten, beton, tegl, er ikke omfattet af ordningen.

2.2.2 Beholdere

Borgerne skal emballere storskraldet jf. skema 1, anden spalte "Borger emballering".

2.2.3 Afhentning

Afhentning af storskrald

Ved enfamiliehuse afhenter leverandøren det storskrald, som borgerne har sat frem i skel.

Leverandøren skal ved afhentning foretage visuel kontrol af affaldet og så vidt muligt konstatere, hvorvidt affaldet er korrekt sorteret.

Bemærk at intet affald, der opfylder sorteringskriterierne, må stå tilbage efter arbejdsdagens ophør.

Leverandøren planlægger og tilrettelægger selv afhentningsmetode og har ansvar for at læsning/indsamling foregår sikkerheds og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

2.2.4 Renovationsbil til storskrald

Den eller de anvendte indsamlingsbiler skal være indrettet således, at de forskellige fraktioner af storskrald holdes adskilt og ikke blandes under indsamling og transport til modtageanlæg. Derfor foreslår kommunerne at småt brændbart og pap indsamles i komprimatorbil med to separate kamre.

På bilerne anbefales at følgende hjælpemidler til stede:

- Påmonteret kran til: Brændbart, stort jern og metal, stort elektronikaffald
- Sækkevogn/kærer til: Brændbart, hårde hvidevarer, stort elektronikaffald
- Lift i bagenden af bil til: Hårde hvidevarer, stort elektronikaffald.

Til orientering kan det oplyses, at der i dag anvendes følgende indsamlingsmateriel:

- Komprimatorbil
- Lastbil med kran/grab og rumopdelt lad

2.2.5 Modtageanlæg

Følgende modtageanlæg skal påregnes benyttet, og der ønskes tilbud på pris på aflevering på primært modtageanlæg:

Fraktion	Primært modtageanlæg	Sekundært modtageanlæg
Pap	For Vallensbæk Kommune: Brøndby Kommunes genbrugsstation Sydgårdsvej 21 2605 Brøndby For Ishøj Kommune: Ishøj Kommunes genbrugsstation Industrivangen 34 2635 Ishøj	
Småt brændbart (under 1 meter på længste led)	For begge kommuner: Vestforbrænding Ejby Mosevej 219 2600 Glostrup	
Stort brændbart (store møbler over 1 meter i længde, brede og højde)	For Vallensbæk Kommune: Brøndby Kommunes genbrugsstation Sydgårdsvej 21 2605 Brøndby For Ishøj Kommune: Ishøj Kommunes genbrugsstation Industrivangen 34 2635 Ishøj	For begge kommuner: RGS 90 Selinevej 4 2300 København S
Glasemballage	For Vallensbæk Kommune: Brøndby Kommunes genbrugsstation Sydgårdsvej 21 2605 Brøndby For Ishøj Kommune: Ishøj Kommunes genbrugsstation Industrivangen 34 2635 Ishøj	Kroghs Flaskegenbrug Fruervadvej 2 A 3320 Skævinge.
Metalemballage	For Vallensbæk Kommune: Brøndby Kommunes genbrugsstation Sydgårdsvej 21 2605 Brøndby For Ishøj Kommune: Ishøj Kommunes genbrugsstation Industrivangen 34 2635 Ishøj	Stena Jern og Metal Islevdalvej 155 2610 Rødovre Eller Stena Jern og Metal Navervej 19 4000 Roskilde

<p>Keramik og porcelæn knust spejl- og rude glas, samt andet glas</p>	<p>For Vallensbæk Kommune: Brøndby Kommunes genbrugsstation Sydgårdsvej 21 2605 Brøndby</p> <p>For Ishøj Kommune: Ishøj Kommunes genbrugsstation Industrivangen 34 2635 Ishøj</p>	
<p>Elektronik og hårde hvidevarer (vægtgrænsen på 10 kg pr. enhed gælder ikke for hårde hvidevarer)</p>	<p>For Vallensbæk Kommune: Brøndby Kommunes genbrugsstation Sydgårdsvej 21 2605 Brøndby</p> <p>For Ishøj Kommune: Ishøj Kommunes genbrugsstation Industrivangen 34 2635 Ishøj</p>	<p>Marius Pedersens omlasteplads Islevdalvej 119 2610 Rødovre</p>
<p>Fjedremøbler og springmadrasser</p>	<p>For Vallensbæk Kommune: Brøndby Kommunes genbrugsstation Sydgårdsvej 21 2605 Brøndby</p> <p>For Ishøj Kommune: Ishøj Kommunes genbrugsstation Industrivangen 34 2635 Ishøj</p>	<p>HCS Hvissingevej 100 2600 Glostrup</p>
<p>Trærødder og stød samt grene og stammer over 15 cm i diameter (vægtgrænsen på 10 kg pr. enhed gælder ikke for træerødder og stød)</p>	<p>For Vallensbæk Kommune: Brøndby Kommunes genbrugsstation Sydgårdsvej 21 2605 Brøndby</p> <p>For Ishøj Kommune: Ishøj Kommunes genbrugsstation Industrivangen 34 2635 Ishøj</p>	

Ved aflevering på Genbrugsstationerne vejes ikke. Affaldet omlastes sammen med mængder fra hhv. Brøndby og Ishøj Kommuner.

Ved aflæsning/aflevering på modtageanlæg skal den enkelte affaldsfraktion vejes særskilt. Oplysninger om veje data/afleverede mængder skal kunne oplyses til kommunerne.

2.3 Optioner

Kommunen ønsker option på forlængelse af kontrakten med 4 x ½ år. Anvendelsen af optionen skal varsles tre måneder, før kontraktudløb.

2.3.1 Tillægsopgaver

Kommunen ønsker mulighed for, efter behov (bestilling) at anvende leverandøren til forefaldende opgaver oprydning m.m. hvor der anvendes grab vogn. Forventet omfang ca. 20 timer pr år. jfr. Tilbudslistens punkter 2.1.