

BIJLAGE 4 Programma van Eisen

Nr.	Eis
1.Eis	<p>Algemeen</p> <p>1.1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op de meest efficiënte en doelmatige wijze vormgeven van VIP- Vervoer.</p> <p>1.2. Opdrachtnemer draagt zorg voor een vaste pool van chauffeurs. Deze bestaat in ieder geval uit één (1) vaste chauffeur voor de Ombudsman en een pool van twee (2) á drie (3) chauffeurs als back-up.</p> <p>1.3. Nieuwe chauffeur(s) dienen, met inachtneming van de gestelde eisen genoemd in deze aanbesteding, minimaal één (1) week voor eerste inzet te worden voorgedragen aan opdrachtgever. Pas na uitdrukkelijke goedkeuring van opdrachtgever is inzet van deze nieuwe chauffeur(s) toegestaan.</p> <p>1.4. Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever de persoonsgegevens van chauffeurs aan. Daarnaast dient iedere in te zetten chauffeur een geldige VOG te overleggen en een geheimhoudingverklaring conform bijlage 7 te ondertekenen.</p> <p>1.5. Opdrachtnemer leeft de geldende CAO, het Rijttijdenbesluit en de Wet Personenvervoer na.</p> <p>1.6. Alle gegevens, zoals persoonsgegevens en ritregistraties, die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld en worden niet aan derden, anders dan de opdrachtgever ter beschikking gesteld.</p> <p>1.7. Opdrachtnemer en al de personen die de opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht heeft betrokken, nemen de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht.</p> <p>1.8. Na beëindiging van de overeenkomst dragen de voormalig opdrachtnemer en al de personen die de voormalig opdrachtnemer heeft betrokken, alle verzamelde gegevens over aan de opdrachtgever tenzij zodanige overdracht als dan in strijd zou zijn met wettelijke voorschriften.</p> <p>1.9. Het merendeel van de aanvragen zal betrekking hebben op enkelvoudige opdrachten waarbij één (1) gast gehaald dan wel gebracht moet worden naar de plaats van bestemming.</p> <p>1.10. In een aantal gevallen zal de opdracht uitgevoerd moeten worden als een 'heen en terug opdracht' inclusief wachttijd waarbij, na het afzetten van de passagier, gewacht moet worden tot het moment waarop de passagier weer terug vervoerd moet worden. Indien een aanvraag een 'heen en terug opdracht' (inclusief wachttijd) betreft, wordt dit expliciet door opdrachtgever aangegeven.</p>
2.Eis	<p>Werkdagen en werktijden</p> <p>2.1 De werkzaamheden vinden in het beginsel plaats op werkdagen. Inzet in weekenden, op nationale feestdagen of door de opdrachtgever bepaalde collectieve verlofdagen kan incidenteel voorkomen.</p>
3.Eis	<p>Wet en regelgeving</p> <p>3.1 De opdrachtnemer en de voor de opdrachtgever in te zetten voertuigen dienen aantoonbaar te voldoen aan de eisen/normen die de wet stelt. Bij verificatie van</p>

	<p>de winnende inschrijving dient inschrijver tevens kopieën van zijn vergunningen bij te voegen.</p> <p>3.2 De opdrachtnemer kent de wet Personenvervoer en handelt ernaar.</p>
4.Eis	<p>In te zetten chauffeur(s)</p> <p>4.1 De voor de opdracht in te zetten chauffeurs zijn de Nederlandse taal machtig, hebben enige kennis van de Engelse taal en spreken Algemeen Beschaafd Nederlands.</p> <p>4.2 De voor de opdracht in te zetten chauffeurs hebben geen strafblad. Voor elke nieuw in te zetten chauffeur tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt de geldige VOG en getekende geheimhoudingsverklaring vóór de daadwerkelijk inzet van de chauffeur overlegd aan de contractmanager;</p> <p>4.3 De voor de opdracht in te zetten chauffeurs dienen gekleed te zijn in een gedekt kostuum met blauw of wit overhemd, stropdas en schoenen donker van kleur.</p> <p>4.4 Na beëindiging van een rit zorgt opdrachtnemer ervoor dat de rittenbon juist en volledig is ingevuld.</p> <p>4.5 Indien vervoer wordt gerealiseerd van protocollaire aard (delegaties e.d.) zet opdrachtnemer personeel in dat ervaring heeft met deze specifieke werkzaamheden.</p> <p>4.6 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor vervanging van een door opdrachtnemer tewerkgestelde medewerk(st)er te eisen. Indien vervanging gewenst is zal opdrachtgever gemotiveerd aangeven waarom dit verzocht wordt.</p> <p>4.7 De voor de opdracht in te zetten chauffeurs dragen zorg voor een veilig en comfortabel vervoer van de passagiers.</p> <p>4.8 De voor de opdracht in te zetten chauffeurs dragen er zorg voor dat in het voertuig niet wordt gerookt of dat de chauffeur niet een geur van rook met zich meebrengt.</p> <p>4.9 De voor de opdracht in te zetten chauffeurs dienen te beschikken over een goede voertuigbeheersing ongeacht de (weers)omstandigheden. Dit houdt in dat de chauffeurs de auto goed kennen en weten welke acties zij in bepaalde situaties uit dienen te voeren. Om dit mogelijk te maken dienen de chauffeurs ook aantoonbaar een slipcursus met goed gevolg afgelegd te hebben.</p> <p>4.10 De voor de opdracht in te zetten chauffeurs dienen goed te anticiperen op andere weggebruikers. Hier dienen zij onder andere het remgedrag en het inhaalgedrag op af te stemmen.</p> <p>4.11 De voor de opdracht in te zetten chauffeurs dienen op de hoogte te zijn van etiquette. Zij dienen de passagiers netjes te behandelen met inachtneming van de geldende normen en waarden.</p> <p>4.12 De voor de opdracht in te zetten chauffeurs dienen te beschikken over algemene topografische kennis en kennis van het Nederlandse wegennet.</p> <p>4.13 De voor de opdracht in te zetten chauffeurs dienen in het bezit te zijn van een geldig EHBO diploma.</p>
5.Eis	<p>Voertuig</p> <p>De in te zetten voertuigen dienen:</p> <p>5.1 Minimaal uit het E segment (hogere middenklasse) te zijn.</p> <p>5.2 Niet ouder te zijn dan 48 maanden vanaf de ingangsdatum van de</p>

	<p>raamovereenkomst.</p> <p>5.3 Voorzien te zijn van vier (4) portieren in een sedan uitvoering en plaats te bieden aan minimaal vier (4) personen.</p> <p>5.4 Verzekerd te zijn volgens de wettelijke eisen van het beroepsvervoer, inclusief inzittendenverzekering. Kopieën van de polissen worden ter inzage aan de opdrachtgever overlegd bij verificatie van de winnende inschrijving. Daarnaast behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de verzekering op enig moment te controleren.</p> <p>5.5 Representatief en schoon (buiten en binnen) te zijn.</p> <p>5.6 Te zijn voorzien van een goedwerkend klimaatsysteem, dat op elke zitplaats een comfortabele temperatuur kan verzorgen.</p> <p>5.7 Een lege bagageruimte te hebben, met de achterbank rechtopstaand, met een minimale grootte van 400 dm³. De inhoud van de bagageruimte wordt gemeten volgens de VDA-methode.</p> <p>5.8 Te voldoen aan de van toepassing zijnde Nederlandse wetgeving, waaronder de Wegenverkeerswet. Derhalve is het voertuig voorzien van een typegoedkeuring.</p> <p>5.9 Voorzien te zijn van een volledige goedgekeurde EHBO-doos, een wettelijk goedgekeurde brandblusser, breekhamer, defibrillator die voldoet aan de eisen van het ERC en een representatieve, bij voorkeur zwarte paraplu.</p> <p>5.10 In de periode van november tot eind maart te zijn voorzien van winterbanden of zoveel eerder of later dan de weersomstandigheden vereisen.</p> <p>5.11 Bij een snelheid van 120 km/uur een geluidsniveau in de cabine hebben van maximaal 70dB(A). Gemeten kan worden conform het gestelde in ISO 5128.</p> <p>5.12 Te zijn voorzien van donker getinte ramen in de achterportieren. De tint moet zodanig zijn dat van buiten de auto de passagier niet direct kan worden gezien. De passagier dient echter wel zicht naar buiten te hebben.</p> <p>5.13 Geen taxaanduiding te hebben anders dan een mogelijke blauwe kentekenplaat.</p> <p>5.14 Geen reclame en/of logo's te voeren.</p> <p>5.15 Indien aanwezig de taximeter te hebben afgedekt.</p> <p>5.16 Verder dienen de auto's achterin voorzien te zijn van: <ul style="list-style-type: none"> - extra verlichting in de vorm van twee (2) leeslampen; - twaalf (12) volt aansluiting. </p> <p>5.17 De kosten van deze voorzieningen dienen in het All-in tarief te zijn opgenomen.</p>
6.Eis	<p>Maatschappelijk verantwoord ondernemen</p> <p>6.1 De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) gelden en worden door opdrachtnemer nageleefd, zoals vastgelegd in de conventies: <ul style="list-style-type: none"> - inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105); - inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111); - inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182); - inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderdelen (87, 98); - de verwijzing naar ILO verdragen betreft een verwijzing naar de arbeidsnorm in algemene zin, niet naar de letterlijke verdragsverplichtingen, aangezien die zich richten op staten, en niet op bedrijven. In situaties waar deze rechten </p>

	<p>door de wet zijn beperkt, worden gelijksoortige oplossingen aangereikt.</p> <p>6.2 De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (URVM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn, zijn van toepassing.</p> <p>6.3 De toegepaste voertuigen moeten voldoen aan de geldende wettelijke milieueisen ten aanzien van duurzaamheid die AgentschapNL (nu Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) heeft opgesteld (Criteria voor duurzaam inkopen van Dienstauto's inclusief onderhoud versie 1.9);</p> <p>6.4 Het aangeboden voertuig voldoet de zuinigheidscategorie A of B;</p> <p>6.5 De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen lichter dan 3500 kg, voldoen aan de Europese emissie standaard;</p> <p>6.6 Een afschrift van de type goedkeuringspapieren, waaruit blijkt welke Euronorm aan het type voertuig is toegekend, dient te worden overlegd voor eventuele gunning;</p> <p>6.7 De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen zijn voorzien van een voor de berijder duidelijk zichtbare indicator die het brandstofverbruik aanduidt;</p> <p>6.8 In het geval voor de uitvoering van de opdracht voertuigen worden ingezet die op diesel rijden en lichter zijn dan 3500 kg, dienen deze beschikken over een voorziening voor beperking van emissie van fijnstof in de vorm van een roetfilter af fabriek;</p> <p>6.9 Slecht onderhouden voertuigen lopen een grotere kans om meer brandstof te gebruiken en meer luchtverontreiniging te veroorzaken, daarom draagt opdrachtnemer zorg voor een juist en tijdig onderhoud;</p> <p>6.10 Opdrachtnemer is bereid op verzoek van de opdrachtgever en naar aanleiding van een beleidswijziging, de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen uit te rusten met stillere banden. Deze kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer. Zie http://www.kiesdenieuweband.nl;</p> <p>6.11 Opdrachtnemer is bereid op verzoek van de opdrachtgever en naar aanleiding van een beleidswijziging zijn voertuig(en) met alternatieve brandstoffen, zoals bijvoorbeeld aardgas of biodiesel in te zetten;</p> <p>6.12 Correspondentie (rapportages, brieven, verslagen etc.) in het kader van opdrachten binnen de raamovereenkomst levert opdrachtgever digitaal aan, tenzij uitdrukkelijk door de opdrachtgever anders wordt aangegeven. Indien toch in een hardcopy moet worden aangeleverd, worden de stukken zoveel mogelijk dubbelzijdig en op duurzaam papier (voorzien van één van de volgende kenmerken: Milieukeur, Europees Ecolabel, Nordic Swan, Blauwe Engel of gelijkwaardig) geprint.</p> <p>6.13 Met betrekking tot duurzaamheid moet voldaan worden aan de eisen zoals gesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Voor meer informatie verwijzen wij u naar http://www.rvo.nl/.</p>
7.Eis	<p>Planning en reservering</p> <p>7.1 De opdrachtnemer is 24 uur per dag, zeven (7) dagen per week telefonisch bereikbaar. Ter verduidelijking: de aanvragen voor reguliere ritten van de opdrachtgever worden in de voorafgaande week gemeld.</p>

	<p>7.2 Er is ten alle tijden mogelijkheid tot afstemming tussen de chauffeurs en de opdrachtnemer.</p> <p>7.3 Het plannen en navigeren van de ritten geschiedt automatisch en wordt voortdurend aangepast aan actuele verkeer- en weersituaties (Live Traffic).</p> <p>7.4 Opdrachtnemer garandeert dat de maximale voorrijtijd niet meer dan dertig (30) minuten zal bedragen voor de regio Den Haag, voor maximaal drie (3) voertuigen tegelijkertijd. Onder voorrijtijd wordt verstaan de tijd vanaf het wegvrijden van de auto op de locatie van de opdrachtnemer tot de aankomst van de auto op de gewenste locatie. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever bij vertrek van de auto op de hoogte van de voorrijtijd en zal de opdrachtgever direct informeren als door extreme verkeersomstandigheden de voorrijtijd zal wijzigen.</p> <p>7.5 Opdrachtnemer zorgt voor vervangend vervoer bij onverwachte uitval van het voertuig en/of chauffeur in een zo kort mogelijk tijdsbestek, doch uiterlijk binnen 45 minuten vanaf het moment van constatering van het onverwachte uitval tot de uiteindelijke aankomsttijd op de gewenste locatie. Dit betekent dat de maximale voorrijtijd in dit geval maximaal 75 minuten mag bedragen in plaats van de standaard voorrijtijd van 30 minuten uit eis 7.4. Opdrachtnemer ligt opdrachtgever hier direct over in, waarbij alle gestelde eisen, met uitzondering van de normaal geldende maximale voorrijtijd in acht zullen worden genomen.</p>
8.Eis	<p>Commercieel en financieel</p> <p>8.1 Opdrachtnemer zal naast de facturen eens per maand de ritoverzichten per passagier (Ombudsman / Substituut Ombudsman / directie / afdeling) digitaal aanleveren in een nader af te spreken format.</p> <p>8.2 Op het ritoverzicht zal opdrachtnemer aangeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - postcode ophaal- en wegbrengadres - datum - tijdstip van/naar - naam onderdeel/passagier - kilometers - kilometerprijs - totaal bedrag per rit - wachttijd in uren/tarief - naam chauffeur - eventuele aanvullende kosten, zoals beschreven in eis 8.5. <p>8.3 De (wettelijk voorgeschreven) nachtrustblokken van de chauffeurs(s) worden niet vergoed.</p> <p>8.4 Opdrachtnemer dient zelf rekening te houden met de benodigde vignetten bij buitenland reizen en de kosten hiervan.</p> <p>8.5 Risico's dat personen ten onrechte op rekening van de opdrachtgever ritten maken zijn geheel ten laste van opdrachtnemer.</p> <p>8.6 Kosten van chauffeur met betrekking tot lunch en/of diner en/of hotelovernachtingen worden in overleg, welke vooraf dient te worden gevoerd, bij opdrachtgever in rekening gebracht. Deze vergoedingen komen enkel voor in incidentele gevallen.</p>

- 8.7 Het eerste kwartier aan wachttijd wordt niet bij opdrachtgever in rekening gebracht. Onder wachttijd wordt niet verstaan file en vertraging door weeromstandigheden. In dit geval staat het begrip wachttijd voor de tijd die de chauffeur moet wachten vanaf het moment dat hij door de passagier wordt gewenst en het moment dat de passagier daadwerkelijk in de auto stapt.
- 8.8 Indien er sprake is van wachttijden tussen twee ritten wordt dit door opdrachtnemer expliciet vermeld door op de rittenbon en factuur 'V.V' te vermelden. De vermelde tijden zijn indicatief, indien de te vervoeren persoon of personen (nog) niet gereed zijn moet er, tenzij door daartoe bevoegde personen anders wordt aangegeven, op hen worden gewacht.
- 8.9 Indien ritten minimaal 120 minuten voor aanvang van de rit worden geannuleerd, mag opdrachtnemer voor de geannuleerde voertuigen geen kosten in rekening brengen bij opdrachtgever. Indien de rit minder dan 120 minuten voor aanvang wordt geannuleerd, mag opdrachtnemer de kosten voor de rit met een maximum van 10 kilometer in rekening brengen.
- 8.10 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien opdrachtnemer deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij de aanbestedende dienst in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afracht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij opdrachtnemer. Wanneer de aanbestedende dienst een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgende de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de aanbestedende dienst zelf verantwoordelijk voor de afdracht van btw aan de Nederlandse fiscus over deze in Nederland verrichte dienst(en).
- 8.11 De in de inschrijving aangeboden tarieven voor VIP- Vervoer kunnen met ingang van 1 januari 2018, slechts na overleg met, en instemming van de opdrachtgever, eenmaal per jaar worden aangepast, op basis van het door het NEA gepubliceerde indexcijfer voor (contract) Taxivervoer. Daarbij geldt jaar 2016 = 0. De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde NEA index aangegeven stijging over twaalf (12) maanden. Prijswijzigingen moeten schriftelijk onderbouwd en toegelicht worden ingediend en zullen pas worden doorgevoerd na overleg met en schriftelijk goedkeuring van de opdrachtgever.
- 8.12 Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn exclusief BTW.
- 8.13 Eventuele betalingskortingen dienen in de prijs te worden verrekend. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's.
- 8.14 Boetes voor verkeersovertredingen (beschikkingen) zijn te allen tijde voor risico en rekening van opdrachtnemer;
- 8.15 Betaling vindt plaats conform het gestelde in de Raamovereenkomst, zoals die in bijlage 5.A Concept Raamovereenkomst bij dit beschrijvend document is gevoegd.
- 8.16 Indien de opdrachtgever hierom vraagt, dient opdrachtnemer onmiddellijk en zonder vertraging, de factuurgegevens zoals door de opdrachtgever gewenst in digitale vorm (per e-mail) in een voor de opdrachtgever leesbaar en vooraf overeengekomen format ter beschikking te stellen.

9.Eis

Evaluatie

- 9.1 Een maand na ondertekening van deze overeenkomst evalueren opdrachtgever en opdrachtnemer het in de overeenkomst overeengekomen vervoer. Daarnaast vindt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst in de maanden april en oktober van elk jaar structureel een evaluatie van de dienstverlening tussen opdrachtgever en opdrachtnemer plaats.
- 9.2 Op verzoek van één van partijen vindt tussentijds overleg plaats.
- 9.3 Opdrachtnemer verleent optimale medewerking aan de evaluatie, waarvan de resultaten achteraf, in onderling overleg en op basis van de managementrapportage, wordt vastgesteld.
- 9.4 De managementrapportage dient eens per kwartaal digitaal te worden verstrekt en moet inzicht geven in de kosten per factuur, per maand, per kwartaal en per jaar. De managementrapportage wordt door opdrachtnemer in Microsoft Excel aan opdrachtgever beschikbaar gesteld.
- 9.5 De opdrachtgever stelt aanvullende eisen aan de managementrapportage. In het Excelbestand moeten de volgende kenmerken opgenomen worden:
- Factuurdatum;
 - Factuurnummer;
 - Vervoersdatum;
 - Aantal km;
 - Wachtijd in uren en deel uren meer dan vijftien (15) minuten;
 - Voor wie is het vervoer bestemd;
 - Vertrekpunt rit;
 - Bestemming rit;
 - Overige kosten conform eis 8.5;
 - Kosten excl. BTW;
 - Kosten incl. BTW;
 - Het BTW- bedrag.