



Belastingdienst

BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht Voertuigentransport

Behorende bij : IUC20-684 Voertuigentransport

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. <i>Eisen en wensen</i>	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
2.2. <i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</i>	4
2.2.1. <i>Een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving</i>	4
2.3. <i>Verzekering</i>	6
2.4. <i>Milieu.....</i>	6
2.5. <i>Business Etiquette.....</i>	6
2.6. <i>Integriteit.....</i>	7
2.7. <i>Juridische kaders.....</i>	7
2.8. <i>Algemene voorwaarden.....</i>	7
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	8
3.1. <i>Prijstelling.....</i>	8
3.2. <i>Facturatie.....</i>	9
3.2.1. <i>Elektronisch bestellen en –factureren (EB&F).....</i>	9
Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht	10
4.1. <i>Beschrijving van de opdracht.....</i>	10
4.1.1. <i>Laden & lossen</i>	10
4.1.2. <i>Loze rit</i>	11
4.1.3. <i>Bijzonder voertuigentransport.....</i>	11
4.1.4. <i>Digitale opdrachtverstrekking.</i>	12
4.1.5. <i>Aanrijtijden</i>	15
4.1.6. <i>Stallingslocaties</i>	16
4.1.7. <i>Planning van het transport</i>	17
4.1.8. <i>Technische uitrusting.....</i>	17
4.1.9. <i>Medewerkers van de Opdrachtnemer</i>	18
4.1.10. <i>Verklaring omtrent gedrag en geheimhoudingsverklaring</i>	19
4.1.11. <i>Serviceverlening</i>	19
4.1.12. <i>Centrale meldkamer</i>	20
4.1.13. <i>Controle.....</i>	20
4.1.14. <i>Klachtenprocedure</i>	20
4.1.15. <i>Rapportage, overleg en digitale webportaal</i>	21
4.1.16. <i>Aansprakelijkheid voor schade en diefstal</i>	23

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding “Voertuigtransport”. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het beschrijvend document.

1.1. Eisen en wensen

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. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en wordt de inschrijving terzijde gelegd (knock-out criterium).

De wensen worden inhoudelijk beoordeeld door een beoordelingscommissie en zijn te vinden in het Beschrijvend document.

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan op het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan.
--------------	---

UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden 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 overeenkomst.
--------------	--

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen. De bepalingen in dit hoofdstuk hebben allemaal specifiek betrekking op de uitvoeringsperiode van de aanbesteedde opdracht.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 2. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun 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 omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:

- de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl
- het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm
- het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

2.2.1. Een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving

Het Rijksinkoop- en opdrachtgeverschap moet bijdragen aan een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving. Wat dit concreet voor inkoop betekent is geformuleerd in een aantal doelstellingen. Het Rijk wil als organisatie¹:

- Klimaatneutraal zijn in 2030 (Klimaat);
- 50% minder primair grondstoffengebruik realiseren in 2030 en volledig circulair zijn in 2050 (Circulariteit);
- Arbeidsparticipatie stimuleren, onder meer door 5000 participatiebanen te creëren (Social Return);
- Internationale productieketens verduurzamen door middel van het voorkomen of aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu (Internationale Sociale Voorwaarden);
- Innovaties stimuleren, onder meer door het optreden als 'launching customer' (Innovatie).

zie de Rijksinkoopstrategie 'Inkopen met impact' ²

Enkele van deze doelstellingen zijn te vertalen en gebruiken bij de aanbesteding Voertuigtransport. Te beginnen met de doelstelling voor social return. In de Rijksinkoopstrategie 'inkopen met impact' is te lezen dat het doel is om de arbeidsparticipatie te stimuleren, onder meer door het creëren van 5000 participatiebanen. De doelgroepen voor social return zijn onder andere uitkeringsgerechtigden op basis van de Werkloosheidswet, mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA, WGA WAZ) of vroegtijdige schoolverlaters.²

Social return betekent dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst genomen worden en er ook afspraken worden gemaakt met de bedrijven waar mee wordt samengewerkt. Dit verloopt o.a. via het platform MaatwerkvoorMensen. Tijdens de uitvoering van de overeenkomst kunnen opdrachtnemers hier invulling aan geven. Ook wil de overheid zorgen voor een goed sociaal klimaat voor werknemers in de internationale toeleveringsketens van het Rijk (d.w.z. goede arbeidsomstandigheden) en vergroting van schulden bij huishoudens met risicovolle en problematische schulden helpen voorkomen³.

¹ Rapport inkopen met impact, Rijksoverheid

² <https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/mvi-themas/social-return/social-return>

³ Rijksoverheid, 'Inkopen met impact', oktober 2019, p.13

In 2013 hebben het kabinet en haar sociale partners het sociaal akkoord gesloten.⁴ Hierin is afgesproken dat er vanaf 2014, in 10 jaar tijd 25.000 banen bij de overheid moesten worden gecreëerd.⁵ In 2016 bleek dat de overheid te weinig banen creëerde voor mensen met een arbeidsbeperking en zijn er aanvullende regelgeving gekomen zoals: 1) 1,93% van de uren waarover de overheid haar werknemers loon betaald moet ingevuld worden en 2) een boete van €5000,- per niet ingevulde baan.⁶⁻⁷ De overheid blijft achter bij het behalen van de gestelde doelen en er is een inspanning nodig om dit te behalen.⁸⁻⁹

Ook belangrijk voor deze aanbesteding is de doelstelling om 50% minder primair grondstoffengebruik te realiseren in 2030 en volledig circulair zijn in 2050. Hier kunnen we een bijdrage aan leveren door onder andere energie te besparen, over te schakelen op hernieuwbare bronnen en resterende emissies te compenseren.¹⁰

Na gunning gaan we met de nieuw gecontracteerde leverancier in gesprek om te onderzoeken hoe we elkaar kunnen versterken om de doelstellingen te bereiken

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving. Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transitie, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

Social return

De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van Social return past hierin. Met de toepassing van Social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de Inschrijver niet meetellen.

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door Social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'werken' en 'diensten' met een drempelbedrag hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan Social return.

De Belastingdienst raamt de waarde van de opdracht in deze Europese aanbesteding hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW. De Belastingdienst neemt in deze procedure de verplichting op bij te dragen aan Social return.

Bij Social return gaat het om de volgende doelgroepen:

- Werkloosheidsuitkering (WW), langer dan 12 maanden werkloos en/of 50 jaar of ouder;
- Arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA), Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA), Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ);

⁴ Kamerstukken II, 2013-14, 33981 nr.3

⁵ Kamerstukken II, 2013-14, 33981, nr. 3 p.2

⁶ <https://www.piano.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/mvi-themas/social-return/social-return>

⁷ Kamerstukken II, 2018-19, 34352, nr. 137

⁸ Kamerstukken II, 2018-19, 34352, nr. 168

⁹ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/werken-met-arbeidsbeperking/documenten/kamerstukken/2019/11/20/kamerbrief-evaluatie-wet-banenafpraak-en-quotum-arbeidsbeperkten>

¹⁰ Evaluatie wet banenafpraak en quotum p. 5

¹¹ zie de Rijksinkoopstrategie 'Inkopen met impact'

- Wet inkomensvoorziening oudere of gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ) / Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW);
- Mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, dat zijn personen die langere tijd werkloos zijn (langer dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
- Vroegtijdige schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.

Meer over Social return kunt u lezen op de volgende website:

<https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/social-return/social-return-toegelicht>.

UE 3.	Na gunning organiseert Domeinen Roerende Zaken (DRZ) een startbijeenkomst. Tijdens deze startbijeenkomst wordt de uitvoering van het aangeboden Plan van aanpak op wens 3 van het beschrijvend document met de opdrachtnemer besproken en definitief gemaakt.
--------------	---

Eis 2.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in EU 3, kan de Aanbestedende dienst naar rato van de bijdrage social return die de Inschrijver moest doen, betalingen inhouden of storeren op de waarde van de overeenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in EU 3 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer. Het streven is om ca. 5% van de loonsom in te zetten voor sociale en duurzame initiatieven.
---------------	---

2.3. Verzekering

UE 4.	De Inschrijver verklaart zich bij gunning voor bedrijfsaansprakelijkheid te verzekeren met een dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis alsmede minimaal € 2.000.000 voor alle gebeurtenissen in één jaar tezamen of equivalente tegenwaarde, gedurende tenminste de looptijd van de opdracht. Op daartoe strekkend verzoek verstrekt de winnende Inschrijver bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is die bij gunning af te sluiten.
--------------	--

2.4. Milieu

UE 5.	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 5-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro V-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg). Indien de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro 6-norm of Euro VI-norm. Toelichting Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op https://www.dieselnet.com/standards/#eu en http://ec.europa.eu/environment/air/sources/road.htm
--------------	---

2.5. Business Etiquette

UE 6.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 3.
--------------	--

2.6. Integriteit

UE 7.	Opdrachtnemer handelt conform de integriteitsregels als zijn opgenomen in bijlage 4.
-------	--

2.7. Juridische kaders

De in Bijlage 2 van het Beschrijvend Document opgenomen Model Raamovereenkomst kan door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, naar aanleiding van de door de Inschrijvers gedane opmerkingen en tekstsuggesties in de Nota('s) van inlichtingen. De wijzigingen en/of de aangepaste Raamovereenkomst zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

UE 8.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Model Raamovereenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
-------	---

2.8. Algemene voorwaarden

De ARVODI 2018 is aanvullend van toepassing op de Raamovereenkomst en tevens opgenomen in Bijlage 2 van het Beschrijvend document.

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Eis 3.	Vul de spreadsheet "Prijsformulier", Bijlage 12, volledig in en voeg deze toe aan de inschrijving. De ingevulde bedragen bepalen de score op het gunningscriterium Prijs. Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van de spreadsheet te wijzigen. Een kopie van het ingevulde spreadsheet dient zowel op papier (ondertekend) als digitaal aan de inschrijving te worden toegevoegd.
Eis 4.	Vermeld in het Prijsformulier alle geldbedragen vast in Euro's.
Eis 5.	Vermeld in het Prijsformulier alle geldbedragen exclusief omzetbelasting (BTW).
Eis 6.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs, tenzij anders vermeld door Opdrachtgever.
Eis 7.	Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren; negatieve prijzen of prijzen van € 0,- zijn in ieder geval niet toegestaan.
Eis 8.	Het is niet toegestaan "met prijzen te schuiven", zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen.
Eis 9.	De door Inschrijver geoffeerde prijzen staan vast tot 1 april 2022. Na deze datum worden de prijzen jaarlijks per 1 april, en voor het eerst met ingang van 2022 aangepast met de jaarmutatie DPI van de tabel "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100, "4941 Goederenwegvervoer en verhuizingen" of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van het jaar voorafgaand aan de datum van indexering (per 1-4-2022 kan de prijs worden verhoogd op basis van de jaarmutatie over 2021) . De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1563450091349 Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma.
Eis 10.	Kosten die niet in het Prijsformulier genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver.
UE 9.	Indien Opdrachtgever in aanvulling op de aangeboden prijzen kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn deze voor rekening van Opdrachtnemer.

3.2. Facturatie

UE 10.	De facturering vindt plaats op de in de Raamovereenkomst beschreven manier. Opdrachtnemer accepteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.
UE 11.	Opdrachtnemer factureert wekelijks achteraf voor de daadwerkelijke uitgevoerde opdrachten. Bij de factuur dient een digitale bijlage te worden meegestuurd waarin een overzicht (rapportage) is opgenomen van het aantal transporten en stallingen. Dit overzicht wordt voorzien van de toegekende unieke nummers/kenmerken, de kentekens van de voertuigen en de relevante tariefgroepen, zodat alle bedragen op de factuur door DRZ eenvoudig kunnen worden verklaard.
UE 12.	De tarieven die Opdrachtnemer in rekening kan brengen zijn gebaseerd op inzet: Vooraf te plannen transport A Voertuigen < 3.500 kg uit het hele land van en naar een DRZ locatie. B Voertuigen > 3.500 kg en vaartuigen uit het hele land naar een DRZ locatie Transport Buiten gebruik gestelde voertuigen en stalling (Wet Mulder) C Voertuigen < 3.500 kg uit hele land naar locatie van berger plus maximaal 3 dagen stallen. Daarna teruggeven. D Voertuigen < 3.500 kg + incidenteel > 3.500 kg uit hele land naar locatie van berger plus maximaal 3 dagen stallen. Daarna binnen 2 dagen afvoeren naar Soesterberg. Actie-transport E Actie. Min 48 uur vooraf informatie. Voertuigen < 3.500 kg + incidenteel > 3.500 kg uit hele land naar Soesterberg (en incidenteel naar Bleiswijk en Hoogeveen). Na opdracht < 50 minuten op locatie. F Standby tarief en basis uurtarief voor bijzonder transport. Prijs per uur. Ad hoc-transport G Voertuigen < 3.500 kg + incidenteel > 3.500 kg uit hele land naar Soesterberg (en incidenteel naar Bleiswijk en Hoogeveen). Na opdracht < 35 minuten op locatie. Aanvullende opslag Afwijkende vervoersbewegingen.

3.2.1. Elektronisch bestellen en –factureren (EB&F)

DigiInkoop is het eProcurement systeem voor de Rijksdienst en leveranciers voor de verwerving en levering van bedrijfsmatige producten en diensten. Op dit moment maakt DRZ nog geen gebruik van DigiInkoop. De facturering dient per mail te geschieden.

Eis 11.	De Aanbestedende dienst stelt als eis dat elektronisch bestellen en factureren (EB&F) via DigiInkoop kan worden toegepast. De Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
UE 13.	Indien Opdrachtgever wenst gebruik te maken van DigiInkoop of een andere wijze van digitaal factureren, zorgt Opdrachtnemer voor een aansluiting.
UE 14.	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiInkoop. Bij een directe aansluiting op de Digipoort van DigiInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan Opdrachtnemerszijde voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

4.1. Beschrijving van de opdracht

De opdracht 'Voertuigentransport' bestaat uit:

- een 24/7 meldkamerfunctie;
- het vervoeren van voertuigen;
- het incidenteel vervoeren van vaartuigen (gezien de geringe vraag hiervoor, worden deze in dit document tevens aangeduid als 'voertuigen');
- het stallen van voer- en/of vaartuigen;
- informatievoorziening aan DRZ.

De Opdrachtnemer moet 24/7 in staat zijn om de gewenste dienstverlening uit te voeren en de voertuigen te vervoeren binnen de door de Opdrachtgever gestelde termijnen en eisen. Voor de categorie "transport en stalling van Buiten Gebruik Gestelde (BGS) voertuigen" (zie bijlage B) willen wij graag buiten kantooruren een directe doorverbinding via de DRZ telefooncentrale naar de 24/7 meldkamer van Opdrachtnemer voor het aannemen van de opdrachten. Deze dienstverlening is tijdelijk. De verwachting is dat dit proces per ultimo 2021 volledig is geautomatiseerd. Het gaat om ca. 20 tot 30 meldingen per week. In het Coronatijdperk is dit beperkt tot minder dan 10 per week.

Onder voertuigen wordt in deze aanbesteding verstaan:

- voertuigen tot 3.500 kg GVW (Gross Vehicle Weight) waaronder personenauto's, motoren, bromfietsen, scooters, caravans, bestelauto's en busjes;
- incidenteel gaat het om voertuigen zwaarder dan 3.500 kg GVW zoals vrachtauto's, verkoopwagens, autobussen, heftucks, opleggers, landbouwvoertuigen, kranen etc.;
- vaartuigen zoals nader toegelicht in Bijlage B.

Tweewielers moeten op een gedegen manier, los van andere voertuigen en recht op vervoerd worden, zodat schade wordt voorkomen.

Afhankelijk van de beschikbaarheid van eigen personeel en materiaal, behoudt DRZ zich het recht voor om bepaalde voertuigen zoals bromfietsen, scooters en motoren met eigen middelen en personeel te vervoeren. Deze zijn ook geen onderdeel van de genoemde aantallen in het Beschrijven document.

UE 15.	De Inschrijver garandeert dat hij in staat is om in uitvoerende zin de opdracht 24/7 goed te kunnen uitvoeren ofwel voor alle gevraagde diensten een kwalitatief goed netwerk van transportbedrijven kan inschakelen. De Inschrijver en zijn netwerk zijn ter zake kundig en hebben bevoegd personeel in dienst, dat dusdanige kwalificaties bezit dat de gevraagde dienstverlening met de juiste methodes en voorzieningen kan worden verricht.
---------------	--

4.1.1. Laden & lossen

Niet alle aangeboden voertuigen zijn in rijdende staat of hebben sleutels. Het voertuig dient onder alle omstandigheden getransporteerd te kunnen worden, zoals bijvoorbeeld in de volgende gevallen:

- het voertuig is afgesloten en/of staat op stuurslot;
- de wielen of stuurinrichting kunnen geblokkeerd zijn;
- het voertuig kan beschadigd zijn;
- het voertuig heeft een grote financiële waarde;
- de ramen of portieren zijn kapot en kunnen niet worden gesloten.

Ook in deze gevallen is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het transporteren, laden en lossen van de voertuigen. De Opdrachtnemer moet deze voertuigen met eigen middelen laden en lossen, zonder dat dit beschadigingen veroorzaakt. Laden en lossen met een heftuck is niet

toegestaan, omdat dit beschadigingen kan veroorzaken. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan de voertuigen, op eigen kracht rijdend, te vervoeren.

De voertuigen moeten op aanwijzing van DRZ op een locatie van de DRZ vestiging worden gelost. Daarbij kan het voorkomen dat verschillende voertuigen op verschillende delen van het terrein moeten worden gelost.

UE 16.	De Inschrijver gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 4.1.1 'Laden & Lossen'.
---------------	--

4.1.2. Loze rit

Zoveel als mogelijk zal worden geprobeerd dat de voertuigen gereed staan voor transport op de ophaallocatie. Incidenteel kan het voorkomen dat dit niet het geval is. Opdrachtnemer treedt in dat geval in overleg (ter plaatse/direct) met Opdrachtgever. Indien het voertuig binnen maximaal 15 minuten transportgereed is wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hier op wordt gewacht. De extra wachttijd wordt geacht onderdeel te zijn van het tarief en kan niet aanvullend in rekening worden gebracht.

In het geval dat een te transporteren voertuig niet op de aangegeven locatie aanwezig is, komt dit niet voor risico van de Opdrachtnemer. Incidenteel kan het voorkomen dat een gereserveerde transportopdracht voor een te transporteren voertuig niet tot de verwachte dienstverlening leidt en dat er zogenaamde loze ritten zijn uitgevoerd. De kosten voor transportopdrachten, waarvoor de Opdrachtnemer tevergeefs uitrukt, kunnen bij DRZ in rekening worden gebracht. In dat geval kan er, afhankelijk van de oorspronkelijke transportopdracht, voor de loze rit eenmaal 50% van het overeengekomen tarief in rekening worden gebracht.

UE 17.	De Inschrijver gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 4.1.2 'Loze rit'.
---------------	--

4.1.3. Bijzonder voertuigentransport.

Incidenteel kan het voorkomen dat er bijzonder transport uitgevoerd moet worden. Het bijzondere transport betreft voertuigen zoals landbouwvoertuigen, kranen, bulldozers, grote vaartuigen langer dan 12 meter en andere voertuigen die vanwege hun bijzonder grote afmetingen niet op een transportvoertuig kunnen worden geladen. Het betreft opdrachten voor het transporteren/stallen van voertuigen in bijzondere situaties en/of voor bijzondere werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:

- het inzetten van telescoopkranen of hijskranen;
- de inzet van bijzonder transportvoertuigen of transportmiddelen.

Indien deze opdrachten zich voordoen zal er vooraf een offerte (voor een nadere overeenkomst) aan de Opdrachtnemer worden opgevraagd. Deze tarieven dienen marktconform te zijn en/of in lijn te liggen met de tarieven zoals deze door de Opdrachtnemer zijn geoffreerd (aangeboden uurtarief in tariefgroep F ('Standby-tarief en bijzonder transport') in het Prijsformulier. Als DRZ niet akkoord gaat met de door de Opdrachtnemer uitgebrachte offerte, treden partijen in overleg voor een mogelijke oplossing. Indien geen oplossing wordt bereikt is het toegestaan dat DRZ een offerte bij een derde uitvraagt en de opdracht daar ter uitvoering aanbiedt. Indien deze situatie zich voordoet bestaat er voor de Opdrachtnemer geen recht op enige vorm van schadevergoeding.

Het gaat hier om in beslag genomen voertuigen en vaartuigen die vanuit elke willekeurige locatie in Nederland moeten worden afgevoerd naar de DRZ locatie Soesterberg, Hoogeveen of Bleiswijk.

UE 18.	Inschrijver gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 4.1.3 'Bijzonder voertuigentransport'.
---------------	--

4.1.4. Digitale opdrachtverstrekking.

DRZ hanteert momenteel verschillende manieren van digitale opdrachtverstrekking.

Van Opdrachtnemer wordt dan ook gevraagd om direct bij aanvang van de samenwerking, dat is vanaf het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst, de verschillende wijzen van digitale opdrachtverstrekking te ondersteunen. Het gaat om:

- Opdrachtverstrekking via CSV-bestanden die per mail worden aangeleverd;
- Opdrachtverstrekking via PDF-bestanden bestanden die per mail worden aangeleverd (in 2 vormen);
- Opdrachtverstrekking (en enkele aanvullende diensten) via webservices.

De details van bovengenoemde wijzen van opdrachtverstrekking worden toegelicht in bijlages X t/m Z, waarbij bijlage Z specifiek ingaat op de huidige wijze van opdrachtverstrekking via webservices aan de huidige transporteur en hoe dit past bij het proces dat DRZ ondersteunt ten behoeve van de Belastingdienst.

In uitzonderlijke gevallen (bijv. bij een ICT storing) dient het ook mogelijk te zijn om een transportopdracht telefonisch door te geven. Daarnaast is het wenselijk om (bij uitzondering) opdrachten in te kunnen voeren in een portaal van Opdrachtnemer.

Voor de categorie “transport en stalling van Buiten Gebruik Gestelde (BGS) voertuigen” geldt buiten kantoortijden een afwijkende vorm van opdrachtverstrekking (zie paragraaf 4.1.).

Voor wat betreft de opdrachtverstrekking via webservices beseft DRZ zich dat Opdrachtnemer wellicht al een deel van de benodigde voorzieningen beschikbaar heeft, maar dat dit niet exact zal aansluiten op de huidige technische voorzieningen aan de kant van DRZ.

In de volgende twee paragrafen (opdrachtverstrekking via webservices) wordt dan ook beschreven wat de functionele eisen zijn ten aanzien van de webservices en welke flexibiliteit daarbij mogelijk is.

4.1.4.1. Opdrachtverstrekking via webservices – functionele eisen

Sinds april 2019 werkt DRZ samen met de Belastingdienst voor het fiscaal in beslag nemen van voertuigen. DRZ verzorgt bij dit proces het transport en de eventuele verkoop of teruggave van die voertuigen. Om dit proces goed te ondersteunen heeft DRZ een portaal ontwikkeld ten behoeve van de Belastingdienst met een directe koppeling naar het SAP systeem van DRZ. Vervolgens zijn er met behulp van webservices diverse koppelingen tot stand gebracht tussen het SAP systeem van DRZ en een systeem van de huidige transporteur.

DRZ eist niet dat Opdrachtnemer exact dezelfde webservices aanbiedt als de huidige transporteur, maar wel dat dezelfde functionele behoefte door Opdrachtnemer wordt afgedekt.

Deze functionele behoefte van DRZ i.h.k.v. het Belastingdienst proces is als volgt:

- DRZ wil kunnen aanhaken op een webservice van Opdrachtnemer om digitaal een transportopdracht door te kunnen geven en wenst (near) real-time bevestigd te krijgen dat de opdracht goed is ontvangen.
- Zodra de opdracht geaccepteerd is door Opdrachtnemer en de chauffeur gaat rijden, dient DRZ dit bevestigd te krijgen. Dit om de contactpersoon op locatie te (kunnen) informeren dat de transporteur onderweg is. Verder dient DRZ hierbij de contactgegevens door te

krijgen van de chauffeur, zodat duidelijk is aan wie het voertuig moet worden afgegeven, maar ook om rechtstreeks contact te kunnen krijgen met de chauffeur als dat nodig is.

- Het moet ook mogelijk zijn om een verstrekte transportopdracht weer in te trekken. In bepaalde gevallen voldoen belastingschuldigen hun schuld namelijk alsnog ter plekke als ze merken dat er werkelijk iemand hun voertuig zal afslepen. Indien de chauffeur al onderweg is, kunnen hiervoor de kosten van een loze rit worden berekend.
- De Belastingdienst kent zogenaamde "geplande acties", waaruit meerdere actie transporten uit kunnen voortkomen. Het moet mogelijk zijn om deze vooraf geplande acties van tevoren door te geven (huidige uitgangspunt is minimaal 48 uur van tevoren). Hierbij moet het (in uitzonderlijke gevallen) ook mogelijk zijn om aan te geven dat een transporteur al stand-by moet staan bij zo'n geplande actie. Het stand-by staan eindigt dan zodra het eerste actie transport is aangevraagd. Actie transporten kennen een ander tarief dan de gewone transportopdrachten.
- Uiteraard moet het ook mogelijk zijn om geplande acties te annuleren.

DRZ heeft ook een tweetal aanvullende eisen, die binnen 6 maanden na de start van de samenwerking gerealiseerd dienen te zijn en tevens geacht worden onderdeel te zijn van de aangeboden tarieven:

- DRZ dient te allen tijde de locatie van een voertuig te kunnen opvragen, zodra het voertuig opgehaald is van de bronlocatie;
Als een voertuig bijv. tijdelijk gestald is bij een berger, dan wil DRZ die informatie via webservices kunnen opvragen;
Bij het Belastingdienst proces kan er bijv. sprake zijn van tijdelijke stalling, als de transportopdracht in het weekend plaatsvindt en het voertuig pas maandag bij DRZ kan worden afgeleverd;
DRZ ondersteunt ook het proces "Buiten Gebruik Gestelde (BGS) voertuigen (een proces van het CJIB), waarbij voertuigen eerst 3x24 uur bij een berger worden gestald. Als de schuld in die periode is voldaan, moet het mogelijk zijn om vanaf die locatie (die DRZ dus moet kunnen opvragen) een teruggave te verzorgen.
- DRZ wil tevens op basis van een Nederlands kenteken de geschatte waarde van een voertuig op kunnen vragen.
Als Opdrachtnemer ten behoeve van deze dienst kosten per bevraging maakt bij een derde partij, mogen deze kosten worden doorberekend aan DRZ.

Meer informatie over het portaal dat DRZ voor de Belastingdienst heeft ontwikkeld en de webservice berichten die daaruit voortkomen, is opgenomen in Bijlage Z.

4.1.4.2. Opdrachtverstrekking via webservices – flexibiliteit

Zoals aangegeven is het niet noodzakelijk dat Opdrachtnemer exact dezelfde webservices aanbiedt, zoals deze in bijlage Z worden beschreven, zo lang de functionele behoefte maar wordt afgedekt.

Enkele voorbeelden van aspecten waarin flexibiliteit mogelijk is, zijn als volgt:

- De huidige webservices zijn bijv. synchroon, maar asynchrone communicatie (bijv. voor de bevestiging dat een opdracht goed is ontvangen) is ook acceptabel.
- Daarnaast bestaan de huidige webservices allemaal aan de kant van de huidige transporteur van DRZ, maar voor het terugkoppelen van de informatie aan DRZ (bijv. over de chauffeur die onderweg is) is het acceptabel om van DRZ te vragen om daar een webservice voor te creëren waar Opdrachtnemer op aanhaakt.
- Op dit moment wordt JSON gebruikt voor de berichtinhoud, maar XML is bijv. ook acceptabel, mits alle webservices daar maar uniform in zijn.

Uiteraard eist DRZ wel dat de webservices voldoende beveiligd zijn. Er dient sprake te zijn van een SSL verbinding i.c.m. een certificaat voor het opzetten van de versleutelde verbinding. Daarnaast eisen we een authenticatiemechanisme conform huidige (web)standaarden (evt. ook via een certificaat), passend bij de gekozen techniek.

Ook dient Opdrachtnemer te beschikken over zowel een testomgeving als een productieomgeving binnen haar ICT landschap, zodat DRZ de verschillende wijzen van digitale opdrachtverstrekking eerst kan testen, alvorens hier volledig op te gaan vertrouwen. Daarnaast ligt het voor de hand dat de digitale samenwerking steeds verder wordt verbeterd, wat het hebben van een testomgeving gedurende de hele looptijd van de Overeenkomst noodzakelijk maakt.

De webservices dienen een maandelijkse beschikbaarheid te hebben van minimaal 99,5%, uitgaande van 7 dagen x 24 uur, maar met uitzondering van overeengekomen onderhoudswindows. DRZ wenst tevens afspraken te maken over vaste onderhoudswindows, zodat we in die periode weten dat de transportopdrachten op een alternatieve wijze (dit zal meestal telefonisch zijn) aangemeld dienen te worden. Rapportages over de behaalde beschikbaarheid dienen maandelijks plaats te vinden en dienen binnen 2 weken na afloop van een kalendermaand ter beschikking worden gesteld via het webportaal.

4.1.4.3. Planning en validatie t.a.v. de ontwikkeling en implementatie van de verschillende vormen van opdrachtverstrekking

DRZ acht zes weken een realistische termijn om de basisinrichting te realiseren, waarmee de verschillende vormen van digitale opdrachtverstrekking worden ondersteund, maar beseft zich ook dat er pas kan worden gecontroleerd of is voldaan aan deze eis, nadat de genoemde zes weken zijn verstreken. Derhalve wordt dit na de gunning geverifieerd.

Zodra de Raamovereenkomst is ondertekend start de validatiefase van zes weken. De validatiefase bestaat uit drie evaluatiemomenten:

1. Binnen twee weken dient de Opdrachtnemer door middel van een presentatie op locatie van DRZ in Apeldoorn aan te tonen dat er voldoende kennis en capaciteit is gereserveerd om het gevraagde resultaat, zijnde de technische voorzieningen om de verschillende vormen van opdrachtverstrekking te ondersteunen, tijdig te leveren. Het aangeboden Plan van aanpak op wens 2 "Opdrachtverstrekking en informatievoorziening" dient te worden gepresenteerd en de (eventueel externe) ontwikkelaars die zich met de verschillende vormen van opdrachtverstrekking gaan bezighouden voorgesteld.
2. Binnen vier weken na de gunning dienen de functionele en technische specificaties volledig uitgewerkt te zijn. Ten aanzien van de webservices dient de Opdrachtnemer met behulp van voorbeeld berichten in XML of JSON uit te kunnen leggen hoe een transportopdracht en een aankondiging van een geplande actie aangeleverd wordt. Ook dient duidelijk te zijn hoe de ontvangstbevestiging van transportopdrachten geregeld is of zal worden, hoe een opdracht kan worden ingetrokken, hoe geplande acties kunnen worden geannuleerd en hoe DRZ geïnformeerd wordt over de chauffeur die onderweg is. Ook moet er (netwerk)technisch duidelijk zijn wat er nog dient te gebeuren om de webservices te kunnen bevragen vanuit de omgeving van DRZ.
3. Binnen zes weken dient DRZ vanuit haar ontwikkel- en testomgeving aan te kunnen haken op de webservices bij de Opdrachtnemer en dienen minimaal de eerder besproken voorbeeldberichten te functioneren. Indien door onvoorziene omstandigheden buiten de schuld om van Opdrachtnemer de deadline van zes weken niet wordt gehaald, treedt zij in overleg met Opdrachtgever tot het wijzigen van de deadline. Of het uitstel wordt verleend en hoeveel uitstel is naar oordeel van Opdrachtgever.

Op elk van de evaluatiemomenten kan Opdrachtgever constateren dat er niet wordt voldaan aan de vereisten en Opdrachtnemer in gebreke stellen. Die ingebrekestelling zal gepaard gaan met een redelijke hersteltermijn van steeds maximaal twee (2) weken. Indien Opdrachtnemer ook na de hersteltermijn niet voldoet aan de vereisten, voldoet Opdrachtnemer niet aan de voorwaarde voor inwerkingtreding van de Raamovereenkomst. Dat betekent dat Opdrachtgever een nieuwe Raamovereenkomst kan aan gaan met de opdrachtnemer die plaats heeft in de wachtkamer. De wachtkamerregeling is beschreven in paragraaf 2.2. van het Beschrijvend document.

UE 19. Inschrijver gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 4.1.4. (inclusie 4.1.4.1 tot en met 4.1.4.3) Digitale opdrachtverstrekking.

4.1.5. Aanrijtijden

De Opdrachtnemer garandeert dat het transportvoertuig na melding door DRZ aan de Opdrachtnemer binnen de geëiste aanrijtijden, ter plaatse is. De Opdrachtnemer logt de starttijd en de aankomsttijd van het transport. Deze tijden dienen per opdracht te worden opgenomen in het webportaal, zodat DRZ hierop kan controleren.

Opdrachtgever eist de volgende maximale aanrijtijden (zie ook bijlage B 'Omschrijving dienstverlening en prijsstarieven') en minimale KPI's :

Transportvormen	Eis	KPI	Eis	KPI
Vooraf te plannen transport			Lossen DRZ uiterlijk de 5 ^e werkdag na opdrachtverstrekking	95%
Transport van buiten gebruik gestelde voertuigen	Na opdracht binnen 35 ¹¹ minuten op locatie	90%	Lossen DRZ uiterlijk de 5 ^e werkdag na opdrachtverstrekking	95%
Actie transport	Na opdracht binnen 50 ¹¹ minuten op locatie	90%	Lossen DRZ uiterlijk de 1 ^e werkdag na opdrachtverstrekking	95%
Ad hoc transport	Na opdracht binnen 35 ¹¹ minuten op locatie	90%	Lossen DRZ uiterlijk de 1 ^e werkdag na opdrachtverstrekking	95%

Voor de berekening van de KPI's dient men uit te gaan van het aantal opdrachten, waarbij het transport van elk voertuig kan worden gezien als een aparte opdracht. De mate van overschrijding is in deze berekening niet van belang.

Berekening:

$(\text{aantal tijdig uitgevoerde opdrachten} / \text{totaal aantal opdrachten}) * 100 \% = \text{maandscore in \%}$

De aanrijtijd is gelijk aan de tijdsperiode tussen de starttijd en de eindtijd. Als starttijd geldt de meldingstijd van DRZ aan de Opdrachtnemer. Dat is het moment waarop die opdracht binnenkomt bij Opdrachtnemer (verificatie hiervan geschiedt middels de near real-time bevestiging) en dus niet het moment dat Opdrachtnemer inhoudelijk kennis neemt van de opdracht.

Het moment waarop het transportvoertuig op de plaats van handeling arriveert (aankomsttijd) voor het uitvoeren van het voertuigtransport, geldt als eindtijd.

De Opdrachtnemer zorgt na het ontvangen van een opdracht, dat een geschikt transportvoertuig binnen de geëiste aanrijtijd ter plaatse is. De Opdrachtnemer logt de meldingstijd en de aankomsttijd en vermeldt die op het vervoersdocument en in het webportaal. In het digitale vervoersdocument dient ook te worden aangetekend of een transportrit tijdig of niet-tijdig is uitgevoerd. De vertegenwoordiger die namens DRZ op de laadlocatie aanwezig is, dient het vervoersdocument te accorderen. De vervoersbewegingen en de aanrijtijden worden hiermee voor beide partijen inzichtelijk gemaakt.

De Opdrachtnemer is verplicht het digitale vervoersdocument (op basis van de Algemene Bergings- en Vervoersvoorwaarden, ABVV) verder zo volledig mogelijk in te vullen en te ondertekenen voor aanvang en direct na voltooiing van het voertuigtransport, dat wil zeggen uiterlijk na het bereiken van de loslocatie. DRZ ontvangt direct een digitaal afschrift van de vervoersdocument in het webportaal.

¹¹ Dit is incl. de tijd die nodig is voor de "intake" van de opdracht.

In het onvoorziene geval (ongebruikelijke file, ongeluk, etc.) dat de geëiste aanrijtijd niet wordt gehaald, dient Opdrachtnemer minimaal 10 minuten voor het verstrijken van de aanrijtijd bij DRZ te hebben gemeld dat er vertraging is opgetreden. Daarbij geeft de Opdrachtnemer aan wat de werkelijke aanrijtijd zal zijn. De verantwoordelijkheid voor het op juiste en tijdige wijze tot stand komen van deze melding ligt bij de Opdrachtnemer.

Alleen na onderling overleg tussen de Opdrachtnemer en DRZ en met toestemming van DRZ mag van de aanrijtijd worden afgeweken. Hiervan moet melding worden gemaakt in het digitale vervoersdocument. De opnieuw vastgestelde aanrijtijd is bepalend of de opdracht tijdig is uitgevoerd.

Als DRZ voor een bepaald transport geen aanrijtijdgegevens van de ingezette transportvoertuig ontvangt (vervoersdocument en rapportage), zal de opdracht als 'niet-tijdig' worden geregistreerd.

UE 20.	Inschrijver gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 4.1.5. 'Aanrijtijden'
---------------	---

4.1.6. Stallingslocaties

In voorkomende gevallen zullen de voertuigen bestemd voor DRZ op het terrein van Opdrachtnemer opgeslagen worden ten behoeve van het transport of voor tijdelijke bewaring (dat laatste vooralsnog alleen in geval van 'buiten gebruik gestelde voertuigen'). De Opdrachtnemer dient te allen tijde, binnen iedere provincie in Nederland, te beschikken over binnenstalling en buitenstalling voor alle soorten voertuigen. Zowel de binnenstalling (overdekt) als de buitenstalling moeten kunnen worden afgesloten met deugdelijk hang- en sluitwerk (braakwerend conform risicoklasse 3, VRKI 2017).

Eisen aan de buitenstalling:

- omringd met deugdelijk hekwerk en een poort voorzien van deugdelijk hang- en sluitwerk (braakwerend conform risicoklasse 3, VRKI 2017);
- minimaal 1,75 meter hoog;
- goed functionerende terreinverlichting dat het gehele terrein verlicht;
- cameratoezicht, waarbij bewegende beelden worden bewaard gedurende tenminste 72 uur. Deze camera's dienen te voldoen aan hedendaagse techniek en zowel in dag- als ook nachtsituatie duidelijke videobeelden te geven;
- voorzien van toegangscontrole en uitrijbeveiliging.

Eisen aan de binnenstalling:

- de binnenstalling moet plaatsvinden in een beveiligde bouwkundige voorziening (pand). Dit houdt in dat de binnenstalling ommuurd en wind, water en vorstdicht dient te zijn;
- beveiligd met bewegingsmelder /inbraakdetectie en alarm, met effectieve alarmopvolging;
- goed functionerende binnenverlichting dat de gehele ruimte verlicht;
- voorzien van een vloestofdichte vloer;
- cameratoezicht, waarbij bewegende beelden worden bewaard gedurende tenminste 72 uur. Deze camera's dienen te voldoen aan hedendaagse techniek en zowel in dag- als ook nachtsituatie duidelijke videobeelden te geven;
- voorzien van toegangscontrole en uitrijbeveiliging;
- de binnenstalling dient te worden gebruikt voor voertuigen die een hoge (financiële) waarde of een hoog risico hebben of die niet afsluitbaar zijn.

Daarnaast geldt het volgende:

- DRZ kan tijdens werkdagen te allen tijde onaangekondigd controle uitvoeren op de gestelde eisen aan de stallingslocaties.

- Bij de Opdrachtnemer dient te allen tijde bekend te zijn waar elk voertuig is gestald en deze informatie is steeds direct digitaal in het webportaal beschikbaar.
- Er mag tijdens de uitvoering van de opdracht ook gebruik worden gemaakt van stallingslocaties zolang die stallingslocaties maar aan alle gestelde eisen voldoen.
- De Inschrijver garandeert dat hij de beschikking heeft over minimaal één (1) binnen stallingslocatie en één (1) buiten stallingslocatie per provincie in Nederland.

De stallingscapaciteit die van deze stallingslocaties wordt geëist is:

- buiten: stalling voor minimaal 20 voertuigen voor:
 - gewone en oudere voertuigen;
- binnen: stalling voor minimaal 10 voertuigen voor:
 - voertuigen met een aanzienlijke waarde (nieuwe-, klassieke-, showroom-voertuigen etc.);
 - voertuigen die bij criminele acties in beslag zijn genomen (uit zicht).

UE 21.	De Inschrijver garandeert dat hij beschikking heeft over minimaal één stallingslocatie per provincie in Nederland die aan alle gestelde eisen zoals beschreven in paragraaf 5.1.6 voldoet.
---------------	--

4.1.7. Planning van het transport

Opdrachtverstrekking van de af te voeren voertuigen vindt niet gelijkmatig plaats. DRZ is hiervoor afhankelijk van haar Opdrachtgevers. Voor de planning geldt het volgende:

- De Opdrachtnemer organiseert de planning van de transporten dusdanig, dat pieken in de aanlevering op de afleveradressen (de locaties van DRZ) worden voorkomen en houdt daarbij rekening met door DRZ aangegeven maximale hoeveelheden voertuigen die dagelijks kunnen worden aangeleverd en de termijn waarbinnen een transportopdracht moet zijn uitgevoerd. Van de Opdrachtnemer wordt hiervoor een ruime mate van flexibiliteit verwacht.
- De openingstijden van de laad- en loslocaties van DRZ zijn op werkdagen van 8.00 uur tot 16.15 uur, tenzij anders aangegeven of overeengekomen.
- Op de dag van een planbaar transport stelt de Opdrachtnemer DRZ 's morgens vóór 08.00 uur per mail of via het webportaal op de hoogte dat die dag een transport uitgevoerd gaat worden. Daarbij wordt vermeld om welke en hoeveel voertuigen het gaat, hoe laat het transport bij DRZ wordt verwacht en eventuele bijzonderheden omtrent het transport. Voor wat betreft het aantal voertuigen dat volgens planning op de betreffende dag wordt gebracht is uitgangspunt dat de planning minimaal 90% betrouwbaar is. (100% minus het percentage teveel of te weinig gebrachte aantal voertuigen t.o.v. de afgegeven planning).
- Eventueel kunnen aanvullende werkafspraken worden gemaakt ten aanzien van het op vaste dagen vervoeren van beschikbare voertuigen vanaf de locaties Bleiswijk en Hoogeveen naar de locatie Soesterberg (betreft tariefgroepen D en E).

UE 22.	De Inschrijver gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 4.1.7. 'Planning van het transport'
---------------	--

4.1.8. Technische uitrusting

DRZ heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. De Opdrachtnemer fungeert in deze als verlengstuk van het kwaliteitsbeleid van DRZ. Daarom gelden de volgende voorwaarden ten aanzien van de technische uitrusting:

- Alle voertuigen die voor deze opdracht worden ingezet, zijn zonder uitzondering in Nederland door de Rijksdienst voor het Wegverkeer voor deze doeleinden goedgekeurd.

- Het voor transportdiensten gebruikte materieel dient te allen tijde representatief te zijn en in goede technische staat van onderhoud te verkeren. Dit betekent onder meer dat geen sprake is van roestvorming, barsten in de voorruit, niet herstelde schade etc.
- Alle mensen en transportvoertuigen die voor deze opdracht door Opdrachtnemer worden ingezet, zijn zonder uitzondering voorzien van retro-reflecterend materiaal, zodat de middelen 's nachts en bij mist, regen en andere slechte weersomstandigheden duidelijk zichtbaar zijn.
- Ter bevordering van de beveiliging van de lading dienen alle door de Opdrachtnemer ingezette transportvoertuigen te zijn voorzien van een track- en trace-systeem. Met dit systeem dient de Opdrachtnemer steeds realtime op de hoogte te zijn van de stand van zaken van de opdracht en de locatie van de transportvoertuigen en de lading, vanaf het moment waarop de voertuigen worden opgehaald, tot en met het moment dat het voertuig bij DRZ wordt afgeleverd.

UE 23. De Inschrijver garandeert dat hij beschikt over voldoende transportmaterieel dat geschikt is voor het transporteren van voertuigen, zoals beschreven in heel hoofdstuk 4 'Specificatie van de opdracht'.

UE 24. De Inschrijver gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 4.1.8 'Technische uitrusting'.

4.1.9. Medewerkers van de Opdrachtnemer

De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn tijdens de transportwerkzaamheden dusdanig gekleed dat zij zowel overdag als 's nachts optimaal zichtbaar zijn. De door de medewerkers tijdens transportwerkzaamheden te dragen kleding moet voldoen aan (NEN)EN 471 klasse 3 normering.

Van de medewerkers, die met de daadwerkelijke transportdiensten bezig zijn, wordt verlangd dat ze in het bezit zijn van een juiste, voor de opdracht benodigde rijbewijs. De medewerkers zijn de Nederlandse taal machtig in taal en schrift om begrijpelijke ritadministraties te kunnen lezen als opstellen.

De Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat zijn medewerkers de transportwagens, met daarop de voertuigen, uitsluitend indien noodzakelijk parkeert:

- in afgesloten toestand, en
- op parkeerterreinen, waar een vorm van permanent toezicht aanwezig is; en
- niet langer dan 45 minuten.

De Inschrijver beschikt over professionele en betrouwbare medewerkers. De medewerkers die worden ingezet bij deze opdracht zijn verplicht:

- te allen tijde een legitimatie bij zich dragen, waaruit blijkt dat de medewerker in dienst is bij de transporteur en deze legitimatie desgevraagd te tonen;
- zich altijd te houden aan het rijtijdenbesluit Vervoer van 11 april 2007 (561/2006);
- strikte vertrouwelijkheid in acht te nemen met betrekking tot informatie die wordt verkregen als gevolg van de uitvoering van de in deze raamovereenkomst vermelde werkzaamheden;
- de informatie voortvloeiend uit opdrachten van DRZ in geen enkele vorm aan derden beschikbaar te stellen;
- de ter plekke van de uitvoering (op de verschillende laad- en loslocaties) geldende huisregels en beveiligingsprocedures na te leven.

UE 25. De Inschrijver gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 4.1.9 'Medewerkers van de Opdrachtnemer'.

4.1.10. Verklaring omtrent gedrag en geheimhoudingsverklaring

4.1.10.1. Verklaring omtrent gedrag

De medewerkers die worden ingezet bij deze opdracht zijn verplicht over een recente (niet ouder dan 2 jaar) en geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te beschikken gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst. Deze eis geldt ook voor in te zetten medewerkers van de onderaannemers.

Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Justis screent (rechts)personen die een VOG aanvragen en geeft de VOG's af. Als iemand een VOG aanvraagt, doet Justis onderzoek naar het justitiële verleden van een natuurlijk persoon of rechtspersoon. Men krijgt in ieder geval een VOG als geen strafbaar feit is gepleegd dat relevant is voor de betreffende functie. Het niet kunnen overleggen van een VOG resulteert automatisch in uitsluiting van de betreffende medewerker voor de voertuigtransporten bij DRZ.

De verklaring betreft in ieder geval de functieaspecten

- 'Informatie' de onderdelen 11,12 en 13;
- 'Goederen' de onderdelen 37 en 38;
- 'Proces' de onderdelen 61 en 62.

Voor uitleg over de functieaspecten zie: www.justis.nl. De kosten van deze verklaring zijn voor rekening van de Opdrachtnemer en kunnen niet bij DRZ in rekening worden gebracht.

Een VOG is maximaal twee jaar geldig waarna een VOG opnieuw aangevraagd dient te worden door de medewerkers van de Opdrachtnemer en/of de onderaannemer.

4.1.10.2. Geheimhoudingsverklaring

Al het personeel dat uitvoering geeft aan het voertuigtransport inclusief de daarbij betrokken administratieve taken, dient een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

De Opdrachtnemer houdt een administratie bij van:

- de verklaringen omtrent het gedrag (VOG) van de medewerkers;
- de geheimhoudingsverklaringen.

De Opdrachtnemer is verplicht deze verklaringen op een eerste verzoek van DRZ binnen 24 uur na aanvraag te verstrekken.

UE 26.	De Inschrijver gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 4.1.10 Verklaring omtrent gedrag en geheimhoudingsverklaring.
---------------	--

4.1.11. Serviceverlening

DRZ heeft met haar partners afspraken gemaakt op welke wijze de voertuigen voor transport moeten worden aangeboden. Zo zijn bijvoorbeeld in bepaalde gevallen afspraken gemaakt dat voertuigen altijd leeg moeten zijn. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze, namens DRZ, toeziet op het correct nakomen van gemaakte afspraken en hierop controle uitvoert.

Als portierruit niet zijn gesloten of kapot zijn, zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat deze worden gesloten of in ieder geval op een deugdelijke manier worden afgeplakt als sluiten niet mogelijk is.

DRZ verwacht een flexibele, klantgerichte houding van de Opdrachtnemer tijdens de gehele contractperiode. Aan diverse voorkomende servicegerichte verzoeken van DRZ dient de Opdrachtnemer kosteloos mee te werken.

UE 27. De Inschrijver gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven paragraaf 4.1.11 'Serviceverlening'.

4.1.12. Centrale meldkamer

De Opdrachtnemer dient voor de gevraagde dienstverlening op het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst over een centrale meldkamer te beschikken die 24 uur per dag/7 dagen per week bezet en bereikbaar is.

4.1.12.1. Bereikbaarheid

De Opdrachtnemer garandeert dat zij 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar is via één, voor DRZ beschikbaar telefoonnummer en emailadres en via de webservice. Om aan deze eis te kunnen voldoen, dient de Opdrachtnemer dag en nacht bereikbaar en aanspreekbaar te zijn en over voldoende personeel en middelen te beschikken die voldoen aan de in deze Bijlage A gestelde eisen. Uitgangspunt is dat in 95% van de gevallen een telefonisch melding door Opdrachtgever binnen 30 seconden wordt beantwoord door een medewerker van Opdrachtnemer die ter zake kundig is.

4.1.12.2. Calamiteitenplan

De Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenplan waarin is opgenomen op welke wijze is voorzien in de continuïteit van de centrale meldkamer bij storing en uitval van energie (elektriciteit), ICT (back-up en uitwijk) en medewerkers (vervanging).

UE 28. De Inschrijver dient te beschikken over een calamiteitenplan.

UE 29. Opdrachtnemer voldoet aan alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 4.1.12 'Centrale meldkamer', waaronder tevens begrepen 4.1.12.1 en 4.1.12.2.

4.1.13. Controle

DRZ zal gevraagd en ongevraagd controles uitvoeren om te kijken of aan alle gestelde eisen in dit document wordt voldaan. De Opdrachtnemer werkt volledig mee aan alle uitgevoerde controles en zorgt ervoor dat op locatie een vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer beschikbaar is, die de begeleiding regelt.

UE 30. De Inschrijver gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 4.1.13 'Controle' en werkt mee aan de beschreven controles.

4.1.14. Klachtenprocedure

De Inschrijver beschikt over een adequate procedure om klachten van DRZ te behandelen. Klachten worden binnen 48 uur opgelost tenzij in overeenstemming met de contractmanager van DRZ anders wordt beslist.

Voor telefonische klachten geldt het tijdstip van telefonisch melden van de klacht. Voor schriftelijk (per post en per email) binnengekomen klachten geldt dit vanaf het tijdstip van ontvangst van de klacht. De ontvangst van een klacht dient binnen één uur te worden bevestigd door de Opdrachtnemer.

De klachtenprocedure bevat een systematische afhandeling van klachten waarbij tenminste geregistreerd wordt:

- datum, tijdstip waarop de klacht is gemeld;
- omschrijving van de klacht;
- analyse van de klacht;
- klachtafhandeling/oplossing van de klacht;
- maatregelen om soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen;
- de afhandelingstermijn van de klacht.

De klachtenprocedure bevat tenminste een ontvangstbevestiging aan de melder. Daarnaast bevat de procedure een terugkoppeling aan de melder wanneer de klacht wordt afgedaan.

Klachten over de dienstverlening van een onderaannemer(s) worden altijd door de Opdrachtnemer opgelost op de hierboven beschreven werkwijze.

UE 31.	De Inschrijver gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 4.1.14 'Klachtenprocedure'.
---------------	--

4.1.15. Rapportage, overleg en digitale webportaal

De Opdrachtnemer levert centrale en digitale bestuurlijke informatie en periodieke rapportages via een, door de Opdrachtnemer beschikbaar te stellen, digitale webportaal.

4.1.15.1. Maandrapportage

Deze rapportage wordt eenmaal per maand door de Opdrachtnemer opgesteld en binnen 14 dagen na afloop van een kalendermaand aan DRZ digitaal beschikbaar gesteld.

De maandrapportage bevat tenminste:

- een duidelijk inzicht met betrekking tot gegevens over het voertuigentransport waaronder een overzicht van de aanrijtijden per opdracht en per voertuig en een overzicht van de stallingsdagen per voertuig (indien van toepassing);
- een duidelijk overzicht van de KPI's van de aanrijtijden;
- een overzicht van de klachten en de status van de afhandeling van de klachten;
- schademeldingen die van DRZ zijn ontvangen en de stand van zaken van de afhandeling;
- directe stuurinformatie, bijzonderheden en verbetervoorstellen;
- beschikbaarheid van de webservice en het webportaal;
- de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de centrale meldkamer o.b.v. de gestelde KPI (95% binnen 30 seconden beantwoord);
- de nauwkeurigheid van de dagelijkse planning o.b.v. de gestelde KPI (90% nauwkeurigheid);
- een overzicht van de facturen in aantallen en bedragen, gesplitst in betaalde en openstaande facturen.

4.1.15.2. Overleg

Op aanvraag vindt overleg plaats tussen een vertegenwoordiger van Opdrachtgever en een vertegenwoordiger van Opdrachtnemer. Daarnaast wordt eenmaal per kwartaal de maandrapportages besproken en geëvalueerd met DRZ. In dit tactisch overleg worden de lopende zaken, de performance, binnengekomen klachten, de eventuele boetetoepassing en andere bijzonderheden besproken. De Opdrachtnemer stelt in deze evaluatie verbeteracties voor, om haar dienstverlening te optimaliseren.

Voor de daadwerkelijke uitvoering van de opdracht zal implementatieoverleg plaatsvinden tussen de contactpersonen van Partijen waarin afspraken moeten worden gemaakt voor de uitvoering zoals: kennismaking, uitwisseling van gegevens, bereikbaarheid, opdrachtverstrekking, toepassing elektronisch factureren, planningen opstellen, communicatie, werkafspraken, etc.

Voor de uitvoering van deze opdracht dient de Opdrachtnemer een vaste contactpersoon voor DRZ te benoemen en één centraal telefoonnummer en emailadres welke 24/7 bereikbaar is voor medewerkers van DRZ.

Jaarlijks worden op basis van de maandrapportages, de klachten, de uitnutting en de prestaties geëvalueerd door DRZ en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt in deze evaluatie verbeteracties voor, om haar dienstverlening te optimaliseren.

De Opdrachtnemer dient rapportages te kunnen aanleveren in Excel-format en PDF-format. Op verzoek van DRZ kunnen rapportages worden uitgebreid of de frequenties worden gewijzigd.

4.1.15.3. Het webportaal

De gegevens van gestalde en/ of getransporteerde voertuigen moeten te allen tijde (24/7) gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst real-time inzichtelijk zijn voor DRZ. De Opdrachtnemer zorgt dat opdrachtmeldingen compleet zijn en voorzien van alle relevante informatie in het webportaal.

De Opdrachtnemer beschikt hiervoor over een beveiligde (conform de ICT Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties van het NCSC), webbased applicatie met database (portaal), waarin:

- Alle relevante gegevens zijn opgeslagen, zoals deze aangeleverd moeten kunnen worden bij de transportopdracht (zie bijlage B) of relevant zijn in het kader van de facturatie.
- Overige gegevens die per transportopdracht opgeslagen dienen te worden zijn minimaal:
 - het moment dat de opdracht binnen is gekomen (datum + tijd);
 - het moment van aankomst op de laadlocatie (datum + tijd);
 - wachttijd ter plaatse langer dan 30 minuten, inclusief reden;
 - bijlagen per voertuig (foto's en gescande documenten).

Indien van toepassing:

- locatie van stalling (adres en plaats);
- aanvang stalling;
- einde stalling;
- schadeclaim rechthebbende bij vrijgeven;
- schade document (pdf).
- De (operationele) gegevens real-time beschikbaar zijn voor DRZ;
- De facturatiegegevens inzichtelijk zijn (gespecificeerd in transportkosten en de loze ritten).

Uitgangspunt hierbij is:

- Dat alle gegevens die zijn opgenomen in de applicatie, ook gerapporteerd kunnen worden.
- Dat gegevens met betrekking tot één of meerdere transportopdrachten (te selecteren op één of meerdere kentekens) te downloaden zijn in PDF of Excel/CSV format.

Overige eisen in het kader van dit webportaal zijn:

- De applicatie van de Opdrachtnemer dient tijdens de implementatieperiode en gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst aanpasbaar te zijn op de behoeften van DRZ. De kosten en de toewijzing hiervan voor aanvullende eisen/wensen worden in overleg tussen DRZ en de Opdrachtnemer vastgesteld.
- Het webportaal dient tijdens werkdagen een maandelijkse beschikbaarheid te hebben van minimaal 99% van de tijd.
- Voor de berekening van dit percentage dient men uit te gaan van de tijd (in minuten) van niet beschikbaarheid ten opzichte van de totaal tijd van de opdracht (in minuten) tijdens werkdagen.

Berekening:

*(de tijd (in minuten) van niet beschikbaarheid /totaaltijd in minuten) *100% = maandscore in %.*

- Deze applicatie is alleen toegankelijk voor de Opdrachtnemer (maar niet voor onderaannemers) en voor DRZ.
- Minimaal 10 personen van DRZ moeten gelijktijdig kunnen werken met het webportaal. In totaal dienen er 30 accounts voor DRZ (voor inzien met toepassing van verschillende filters en downloaden) beschikbaar te zijn.

- De Opdrachtnemer levert in ieder geval bij aanvang van de werkzaamheden door de Opdrachtnemer een up to date (digitale) handleiding bij het webportaal.
- De Opdrachtnemer verzorgt in ieder geval voor aanvang van de werkzaamheden door de Opdrachtnemer een training voor medewerkers van DRZ, die met het webportaal gaan werken. Duur en vorm van de training worden door de Opdrachtnemer en DRZ in gezamenlijk overleg overeengekomen.

Een tweetal extra wensen m.b.t. het webportaal zijn:

- Ondersteuning voor federatieve services;
DRZ gebruikt Microsoft Active Directory voor het gebruikers- en autorisatiebeheer binnen haar eigen bedrijfsnetwerk. Het webportaal dat aanbestedende dienst van de Opdrachtnemer verwacht (en binnen het bedrijfsnetwerk van de Opdrachtnemer dient te staan) zal ook gebruikers- en autorisatiebeheer vereisen. Federatieve services (Microsoft AD FS) zijn een middel om het gebruikers- en autorisatiebeheer te vereenvoudigen en neer te leggen bij DRZ zelf en om daarnaast Single Sign-On te kunnen ondersteunen, wat de gebruikersvriendelijkheid ten goede komt. DRZ vraagt van Opdrachtnemer voorsnog alleen de bereidheid om een dergelijke traject gezamenlijk te verkennen.
- Opvraagbaarheid van de informatie in het portaal via een webservice.

UE 32.	De Inschrijver gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 4.1.15 'Rapportage, overleg en digitale webportaal'.
---------------	---

4.1.16. Aansprakelijkheid voor schade en diefstal

De Opdrachtnemer is tijdens de periode dat hij beschikt over het voertuig verantwoordelijk voor de voertuigen. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht schade ontstaat of als er voertuigen worden gestolen, dan wordt dit door de Opdrachtnemer direct bij DRZ gemeld.

De bewijslast inzake diefstal en de schade is volledig voor de Opdrachtnemer. Het is aan de Opdrachtnemer om o.a. te bewijzen dat voldoende zorg in acht is genomen om te voorkomen dat het voertuig kan worden gestolen. Daarnaast dient de Opdrachtnemer te bewijzen dat de schade niet is veroorzaakt door zijn toedoen door middel van o.a. beeldmateriaal.

Schade, die betrekking kan hebben op daadwerkelijke herstelkosten, maar ook op de ontstane waardevermindering bij verkoop als gevolg van de aanwezige schade, zulks ter beoordeling van DRZ, wordt door DRZ in rekening gebracht bij de Opdrachtnemer.

DRZ is, in geval van diefstal en schade aan een voertuig, aansprakelijk vanaf het moment van inbeslagname. DRZ blijft voor de rechthebbende/belastingplichtige het eerste aanspreekpunt maar zal de schade verhalen bij de Opdrachtnemer.

Om de juiste omstandigheden van de staat van het voertuig, in geval van een schadeclaim vast te kunnen stellen, dient de Opdrachtnemer aan te kunnen tonen wat de staat van het voertuig is geweest voor het transport. Hiervoor dient, voordat de dienstverlening wordt uitgevoerd, van ieder voertuig een zorgvuldige registratie, ondersteund met foto's, te worden gemaakt. Zichtbare schade dient vooraf duidelijk in beeld te worden gebracht. De Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat er tijdens het transport geen schade is ontstaan.

Voordat het voertuig door de transporteur wordt opgeladen worden er foto's (resolutie: minimaal 8 megapixel) van het voertuig door de transporteur gemaakt. In ieder geval:

- een foto links voor van het voertuig (met het kenteken leesbaar);
- een foto rechtsachter van het voertuig (met het kenteken leesbaar);
- een foto van zichtbare schade.

De foto's worden door de Opdrachtnemer bewaard en kunnen via het webportaal van de Opdrachtnemer op basis van een kenmerk (bijv. het kentekennummer) door DRZ worden opgevraagd. Dit is alleen nodig als daar noodzaak toe is, bijvoorbeeld in het geval van een juridische procedure.

De Opdrachtnemer beschikt over een schaderegeling en zal medewerking verlenen aan alle schadeverzoeken die DRZ ontvangt met betrekking tot de dienstverlening.

UE 33.	De Inschrijver gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 4.1.16. 'Aansprakelijkheid voor schade en diefstal'.
---------------	---