

Algemene eisen

Nummer		Ja / Nee
1.	De Inschrijving is een "best-bid", dat wil zeggen een eerste en enige Inschrijving; er wordt niet nader onderhandeld over tarieven of andere zaken in de Inschrijving.	
2.	Inschrijver is bereid en in staat het product/dienst zoals beschreven in de omschrijving van de Opdracht (Beschrijvend document) conform de eisen beschreven in dit Programma van Eisen met bijbehorende Bijlagen te leveren.	
3.	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur die voldoet aan eis 6.	
4.	Inschrijver garandeert digitale facturatie door facturen éénmalig in PDF-of UBL-formaat te mailen aan: crediteuren@delft.nl .	
5.	Inschrijver garandeert minimaal op de factuur* te vermelden: • betreffende afdeling: Informatie; • een door Opdrachtgever aan te geven projectnummer en projectomschrijving; • een door Opdrachtgever aan te geven inkoopordernummer. Indien het inkoopordernummer ontbreekt, vindt geen betaling plaats en zal de factuur worden geretourneerd; • de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten; • afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; • de datum van levering; • het BTW bedrag; • BTW- en KvK-nummer van Opdrachtnemer; • Bankrekeningnummer van Opdrachtnemer. *de eventuele ontstane mailketen wordt per factuur gezien als één.	
6.	Inschrijver garandeert facturatie achteraf per maand, gespecificeerd naar afzonderlijke bestellingen.	
7.	De te hanteren prijzen voor nabestellingen worden vooraf per nabestelling vastgesteld. Vaststelling vindt plaats door toetsing op marktconformiteit onder de omstandigheden en het moment van de nabestelling.	
8.	Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding en daaruit voortvloeiende opdracht zal geschieden in de Nederlandse taal.	
9.	Alle afgeleverde diensten ook waar deze door een onderaannemer worden verzorgd (internet abonnement bijvoorbeeld) worden door de Inschrijver gefactureerd.	
10.	Daar waar het additionele diensten betreft worden deze aan het eind van elke maand gefactureerd.	
11.	Inschrijver stemt er mee in dat er tenminste eenmaal per jaar, maar indien nodig eenmaal per half jaar een overleg tussen Inschrijver en Opdrachtgever plaatsvindt waarin de gang van zaken besproken en geëvalueerd wordt. Uit deze gesprekken kunnen naar aanleiding van de evaluatie verbeterde afspraken gemaakt worden binnen de grenzen van de dan aangegane concessieovereenkomst. Dit gesprek wordt elders het Periodiek Evaluatiegesprek genoemd.	

Eisen aan gebruik infrastructuur

Nummer		Ja / Nee
12.	De gemeente Delft stelt aan winnende inschrijver voldoende parkeerplaatsen en, indien noodzakelijk, vergunningen en/of abonnementen ter beschikking voor het parkeren van voertuigen.	
13.	Middels een externe contractpartner zorgt de gemeente Delft voor voldoende snelle laadfaciliteiten voor elektrische voertuigen. Voor de geleverde stroom wordt een marktconform tarief gevraagd, welke rechtstreeks tussen de mobiliteitsaanbieder en de aanbieder van de laadpalen wordt verrekend.	
14.	De inschrijver schikt zich naar het toegangssysteem van de tijdelijke en permanente hub. Dit toegangssysteem zal in overleg tussen de verschillende ontwikkelende partijen worden uitgewerkt (de inschrijver zal gevraagd worden naar input).	

Eisen aan gebruiksgemak / technische eisen app

Nummer		Ja / Nee
15.	Gebruikers dienen gebruik te kunnen maken van een app die voorziet in de gehele klantreis (van reservering tot betaling/afsluiting) en waarmee ook toegang kan worden verkregen tot de afgesloten mobiliteitshub.	
16.	Het platform moet de mogelijkheid bieden om samen te werken met andere aanbieders van vervoermiddelen (API met aansluiting op de TOMP-API structuur).	
17.	Een heldere en gebruiksvriendelijke interface voor het reserveren van een voertuig.	
18.	Alle handelingen met betrekking tot het reserveren van de voertuigen gebeuren online. Reserveren is mogelijk via smartphone, tablet, laptop en desktop.	
19.	De gebruiker ontvangt een notificatie/bevestiging van reservering.	
20.	De gebruiker dient maandelijks digitaal een overzichtelijke factuur te ontvangen op basis van werkelijk gebruik.	

Eisen kwaliteit dienstverlening

Nummer		Ja / Nee
21.	75% van de in te zetten voertuigen is 100% elektrisch aangedreven. Tijdens de startfase van de hub (bij drie voertuigen) mag dit 66% zijn (twee van de drie)	
22.	De in te zetten voertuigen zijn schoon, heel en veilig (ook in relatie tot corona).	
23.	Beschikbaarheidsgarantie van het aanbod gedurende de gehele looptijd van de Concessieopdracht: minimaal 85% van de reserveringen die gedaan worden tot 24 uur voorafgaand aan de gereserveerde aanvangstijd moeten door Inschrijver gegarandeerd worden.	
24.	Inschrijver dient in te kunnen spelen op een veranderde behoefte van de gebruikers en het aanbod hierop te aan passen. Wanneer er uit het evaluatie moment (eis 25) blijkt dat er meer aanbod nodig is, treedt de aanbieder vraagvolgend op en voorziet hierin. Dit aanvullende aanbod hoeft niet op locatie beschikbaar te zijn, maar kan ook op afroep naar de mobiliteitshub worden gebracht.	
25.	Drie maandelijks verzorgt de aanbieder een evaluatie moment waarbij inzicht in de gebruiksdata wordt gegeven (zoals tijdstippen, gelijktijdigheid, eventueel misgrijpen en reismotief). De rapportage geeft inzicht in de gegevens op maandbasis.	
26.	Op basis van de driemaandelijks evaluatie kan het aanbod worden bijgesteld.	
27.	Aanbieder dient halfjaarlijks enquêteresultaten te overleggen van haar gebruikers in de hub met een minimale respons van 50% van het totaal aantal gebruikers in de hub, met een minimale klanttevredenheidcijfer van een 7, die gedurende de contractperiode verbetert.	
28.	De gebruikers worden bij vragen of calamiteiten direct en adequaat geholpen, zowel tijdens als buiten kantooruren.	
29.	Bij vragen of klachten binnen kantooruren worden gebruikers te allen tijde binnen 2 minuten te woord gestaan.	
30.	Instructies over het gebruik van de voertuigen is online tenminste in het Nederlands en Engels beschikbaar.	
31.	Aanbieder biedt minimaal twee (2) abonnementsvormen met verschillende prijsniveaus aan met een variatie in vaste en variabele kosten. Er dient er een verschil te zijn tussen gebruikers die incidenteel gebruik maken van de dienstverlening (bijvoorbeeld lage vaste kosten en hoge variabele kosten) en gebruikers die regelmatig gebruik maken van de dienst (bijvoorbeeld hoge vaste kosten en lagere variabele kosten).	

Juridische eisen

Nummer		Ja / Nee
32.	Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die met betrekking tot de Inschrijving, de Aanbesteding of gedurende de opdracht mochten ontstaan, zullen door de bevoegde rechter in het arrondissement 's-Gravenhage worden beslecht.	
33.	De in de separate bijlage toegevoegde concept Concessieovereenkomst (zoals deze na de vragenronde door de Gemeente wordt vastgesteld) en de Algemene Inkoopvoorwaarden, worden door Inschrijver geheel en zonder voorbehoud geaccepteerd.	
34.	De te sluiten Concessieovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van 3 jaar. Na afloop van de Concessieovereenkomst kan de overeenkomst tweemaal met één jaar onder dezelfde voorwaarden en condities worden verlengd.	
35.	De Gemeente behoudt zich het recht voor, op voorwaarde dat er geen sprake is van een wezenlijke wijziging van de Opdracht, in geval van wetswijzigingen, wijzigingen naar aanleiding van aangepast gemeentelijk beleid of wijzigingen in de gemeentelijke organisatie, de overeenkomst in overleg met de Inschrijver aan te passen en schriftelijk vast te leggen.	
36.	Bij beëindiging van de overeenkomst werkt Inschrijver te allen tijde mee met de Gemeente om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Inschrijver. Inschrijver stemt ermee in dat hiervoor geen kosten in rekening worden gebracht.	

Inschrijver:		Ondertekening rechtsgeldig vertegenwoordiger:
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:		
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:		
Datum:		