

Bijlage A - Programma van Eisen

1. Eisen aan de dienstverlening

Algemeen

1.1	De vervoerder geeft minimaal invulling aan de functionele beschrijving van de dienstverlening, zoals vastgelegd in Hoofdstuk 2 Beschrijvend document en de vereisten die daartoe zijn opgenomen in deze Bijlage (A). De dienstverlening van vervoerder sluit aan op het protocol spoedtransport dat is opgenomen in bijlage J1. Het protocol wordt in 2021 herzien, aan welke nieuwe versie de Dienstverlening ook weer zal moeten voldoen. We voorzien dat de criteria voor spoedritvervoer ongewijzigd blijven.
1.2	De vervoerder informeert de opdrachtgever proactief over nieuwe wetgeving die invloed kan hebben op de processen of bedrijfsvoering.
1.3	De vervoerder informeert de opdrachtgever proactief over vernieuwingen en ontwikkelingen op het gebied van transport en voorrangsvoertuigen.
1.4	De vervoerder informeert de opdrachtgever over veranderingen in zijn bedrijfsvoering.
1.5	De vervoerder dient binnen 4 weken na gunning van de opdracht een implementatieplan in bij de opdrachtgever.
1.6	De vervoerder conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van dit transport zoals: <ul style="list-style-type: none"> • Taxiwetgeving • Wet wegvervoer goederen • Regeling optische en geluidssignalen, art 1, lid o • De brancherichtlijn voor de spoedeisende medische hulpverlening geldt voor deze opdracht.
1.7	Ondernemer houdt actief ontwikkelingen in zijn branche in de gaten met betrekking tot de bovenstaande richtlijnen en bedrijfsprocessen

2. Eisen aan de vervoerder

Algemeen

2.1	De vervoerder heeft een kwaliteitssysteem, bijvoorbeeld een ISO-normering, en een incidentenregistratie met feedbackprocedure. Bij incidenten gelden de voorwaarden: direct melden aan de opdrachtgever en minimaal 2x per jaar bespreken tijdens accountoverleg.
2.2	De vervoerder heeft aantoonbare ervaring met de operationele aansturing van een transportorganisatie met voorrangsvoertuigen.
2.3	De vervoerder heeft een vast telefoonnummer voor het operationele centrum. Het operationele centrum heeft een real time overzicht van de ingezette voertuigen voor ZUT's en thoracale procedures (proces 2 en 3) in de eigen regio, en voor het orgaantransport binnen de Benelux en Duitsland door middel van een webapplicatie. De opdrachtgever heeft inzage in deze applicatie.
2.4	Als uitzondering op hetgeen Aanbestedende dienst in paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document heeft opgenomen, gelden de aanrijtijden zoals deze zijn opgenomen in bijlage B 'Toelichting op de processen' wel als vereiste ten aanzien van de invulling van de dienstverlening die Aanbestedende dienst door middel van onderhavige aanbesteding wenst overeen te komen.

2.5	Als de standplaats van de orgaandonatiecoördinator (ODC) meer dan 60 minuten rijden vanaf het UMC ligt, kan een opstaplocatie worden afgesproken. Het initiatief ligt hiervoor bij de ODC.
2.6	Als de standplaats van de ODC op korte afstand van het donorziekenhuis is dan kan de ODC zelfstandig naar het donorziekenhuis gaan. Het initiatief ligt hiervoor bij de ODC.
2.7	De vervoerder hanteert een vaste procedure voor storingen en calamiteiten, die vastgelegd is in een calamiteitenplan.
2.8	De vervoerder sluit een verzekering af voor de inzittenden, en een schadeverzekering voor binnen- en buitenland.
2.9	De vervoerder heeft één vaste contactpersoon (accountmanager) als aanspreekpunt voor de opdrachtgever. Daarnaast is er een vaste vervanger voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als zijn vervanger zijn volledig op de hoogte van de overeenkomst en de gemaakte afspraken. De contactpersonen zijn goed bereikbaar. Kan de opdrachtgever hen niet direct bereiken, dan neemt één van hen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact met hem op.
2.10	De vervoerder is verantwoordelijk voor de aankoop van geschikte voertuigen om aan de vervoersvraag te voldoen. De vervoerder legt het onderhoud van deze voertuigen vast in een onderhoudsplan conform de voorgeschreven servicebeurten van de fabrikant. Hierin worden ook de bandenwissel voor zomer en winter opgenomen.
2.11	De vervoerder heeft voldoende chauffeurs in dienst die gecertificeerd zijn om met optische en geluidssignalen (OGS)te rijden. Zij hebben een goede rijvaardigheid, waar de vervoerder op toeziet.
2.12	De vervoerder waarborgt de betrouwbaarheid van haar medewerkers door middel van een antecedentenonderzoek en een VOG-check. De vervoerder ziet erop toe dat de chauffeurs zich houden aan de huisregels van de ziekenhuizen die zij bedienen. In de interactie met de functionarissen uit de orgaanketenpassen zij zich aan aan de gedragsregels die in die regio gelden.
2.13	De vervoerder voorziet zijn werknemers van een identiteitskaart/bewijs om zich te identificeren en zorgt voor een sluitende personeelsadministratie dat toeziet op het voldoen van haar personeel aan de vereisten.
2.14	De vervoerder voorziet zijn chauffeurs van een herkenbaar uniform met daarop het logo van de onderneming.
2.15	De chauffeurs van de vervoerder zijn tijdens de uitvoering van de dienstverlening telefonisch bereikbaar om reistijden, aankomst- en vertrektijden door te geven en af te stemmen met de orgaandonatiecoördinator (ODC).
2.16	De chauffeurs hebben de beschikking over navigatiesystemen om de snelste en optimale route te berekenen in Nederland en de grensstreken van België en Duitsland.
2.17	In geval van onderbezetting brengt de vervoerder de opdrachtgever hier direct van op de hoogte.
2.18	De vervoerder waarborgt de betrouwbaarheid van haar medewerkers door middel van een antecedentenonderzoek en een VOG-check.

Proces 3

2.3	De vervoerder is in staat om te voldoen aan de vervoersvraag uit het thoracale centrum binnen zijn perceel. Er zijn 3 thoracale centra: Groningen, Utrecht en Rotterdam. Het transport kan van daaruit gaan naar ieder donorziekenhuis in Nederland of naar een dichtbijgelegen vliegveld en vice versa. De vervoersvraag kan ook betrekking hebben op een buitenlands thoracaal team dat van een vliegveld in de ZUT regio naar een donorziekenhuis moet en vice versa.
-----	--

3. Eisen aan de voertuigen

Algemeen

3.1	De voertuigen die worden ingezet voor de opdracht voeren de NTS-huisstijl met striping zoals is vastgelegd en gedeponerd, zie bijlage A1. De werktekeningen hiervoor worden via de NTS aangevraagd en afgegeven, de beplakking wordt door de vervoerder georganiseerd en gefinancierd.
3.2	De vervoerder kan zijn eigen logo op het voertuig aanbrengen op de daarvoor aangewezen locatie.
3.3	In alle voertuigen is een communicatie- en navigatiesysteem aanwezig.
3.4	In alle voertuigen is verplichte apparatuur voor registratie van de ritten aanwezig.
3.5	De voertuigen worden voor de winter uitgerust met all weather-banden of winterbanden.
3.6	De bagageruimte kan deugdelijk afgescheiden worden van de achterbank door middel van een net.
3.7	De voertuigen hebben voldoende beenruimte voor de passagiers achterin.

Proces 1

3.1.1	Het voertuig is een personenauto met beperkte bagagecapaciteit (rolkoffer) en ruimte voor minimaal 2 passagiers.
-------	--

Proces 2

3.2.1	Proces 2a: Het voertuig heeft voldoende laadvermogen voor operatiekarren (met lift), en voldoende ruimte voor passagiers, zoals weergegeven in bijlage A2
3.2.2	Proces 2a: De begeleidende personenauto's hebben een voldoende grote laadruimte voor machines en disposables, zoals weergegeven in bijlage A2 .
3.2.3	Proces 2b: De voertuigen voor organentransport hebben een bagageruimte die voorzien is van banden om machines stabiel en horizontaal te vervoeren. Er worden geen passagiers in deze vervoersstroom meegenomen.
3.2.4	Proces 2b: De bagageruimte kan voldoende geventileerd/gekoeld worden om temperaturen boven de 25 graden te voorkomen.
3.2.5	Proces 2b: Alle transporten van lever en pancreas worden vervoerd met OGS.

Proces 3

3.3.1	De voertuigen zijn geschikt voor personenvervoer van minimaal 4 passagiers, met bagageruimte voor individuele bagage en materialen, zie bijlage A3.
3.3.2	Alle transporten van het thoracaal uitnameteam (inclusief hart/longen) vinden standaard plaats met OGS.

4. Eisen aan de chauffeurs

4.1	De chauffeurs hebben een verzorgde uitstraling en schoon uniform tijdens de uitvoering van de opdracht.
4.2	De chauffeurs hebben coördinerende kwaliteiten en overzicht over de procedureplanning.
4.3	De chauffeurs hebben een flexibele en oplossingsgerichte houding en zijn servicegericht.

4.4	De chauffeurs respecteren de huisregels van de donorziekenhuizen en stellen zich bescheiden op bij gebruik van de koffieruimte van de SEH.
4.5	De chauffeurs spreken goed Nederland en hebben ook voldoende kennis van de Engelse taal en specifiek voor het perceel Zuid ook van de Duitse taal.
4.6	De chauffeurs werken volgens de afgesproken regels in het handboek, monitoren of aanpassingen nodig zijn en geven daarover signalen af aan de opdrachtgever.
4.7	De chauffeurs zijn zich bewust van hun geheimhoudingsplicht en passen die ook toe in hun gebruik van bijvoorbeeld social media.

5. Communicatie

5.1	Opdrachtgever vereist één contactpersoon bij opdrachtnemer ten aanzien van afstemming over de operationele planning
5.2	Alle telefonische communicatie met het orgaancentrum wordt opgenomen, waaronder ook die met vervoerder.
5.3	De vervoerder hanteert een real-time tweeweg-communicatiesysteem zoals bijvoorbeeld "TomTom webfleet".
5.4	Alle chauffeurs die ingezet zijn bij een procedure zijn rechtstreeks telefonisch bereikbaar
5.5	Op de mobiele telefoons kunnen formulieren ten behoeve van het proces gedownload worden.
5.6	De Aanbestedende dienst is opdrachtgever. Er wordt niet met het ministerie, de medische teams of andere stakeholders gecommuniceerd over bedrijfsvoering of contractafspraken

6. Administratie

6.1	Facturen worden maandelijks voor het eind van de maand digitaal aan NTS verstrekt, voorzien van de vereiste informatie zoals opgenomen in het concept van de overeenkomst.
-----	--

7. Contractmanagement (Managementinformatie)

7.1	Er is een vast aanspreekpunt beschikbaar die op de hoogte is van afspraken en een coördinerende rol vervult in de uitvoering van de dienstverlening.
7.2	De vervoerder heeft een klachtenprocedure.
7.3	De vervoerder heeft een kwaliteitsmanagementsysteem zoals ISO.
7.4	Er wordt periodiek overleg gevoerd over de kwaliteit van de dienstverlening.