

Bijlage 7 Programma van eisen

1. Algemene eisen

Richtlijnen

1. Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de vigerende wet en regelgeving met betrekking tot Verkeersregelaars.

2. Dienstverlening

De dienstverlening van de leverancier dient aan de onderstaande (minimale) eisen te voldoen:

2. Leveringsverplichting, de leverancier dient 100% van de aanvragen in te vullen.
De leveringsverplichting heeft betrekking op het inzet schema (bijlage 8). In geval de opdrachtgever dat wil wijzigen zijn twee situaties te onderscheiden:
 - Last minute verzoek
Er geldt een 100 % leveringsverplichting indien de aanvraag 24 uur voor aanvang dienst wordt gedaan, bv wanneer voor een locatie een extra host wordt gevraagd. Dit gebeurt telefonisch en per mail. Een dergelijke situatie heeft zich de afgelopen twee jaar overigens niet voortgedaan.
 - Structurele wijzigingen inzet schema
Dit betreft bijvoorbeeld een wijziging van locaties of een nieuwe locatie. Dergelijke wijzigingen zijn minimaal een week voordat ze moeten ingaan bekend en worden in overleg met de leverancier voorbereid.
3. Bij het uitvoeren van een Opdracht dient medewerker van Opdrachtnemer te allen tijde een verkeersregelaarspas bij zich te dragen en te kunnen tonen. Indien medewerker dit niet kan aantonen zal Opdrachtgever deze medewerker wegsturen en dient Opdrachtgever kosteloos binnen één (1) uur een andere medewerker te leveren.
4. Indien een Medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op afgesproken tijdstip dient de Opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat binnen 2 (twee) uur een vervanger op de locatie aanwezig is.
5. Opdrachtgever draagt zorg voor alle project gerelateerde voorzieningen, zoals wacht- en rustruimte en sanitaire voorzieningen over welke de Medewerker tijdens zijn dienst moet kunnen beschikken. Parkeerkosten en eventuele boetes bij gebruik van transportmiddelen zijn voor kosten van Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt geen ontheffingen voor parkeerverboden en geen mogelijkheid tot parkeren voor medewerkers van opdrachtnemer beschikbaar.
6. De Medewerkers dienen (zelf) te beschikken over de voorgeschreven hulpmiddelen, conform vigerende regelgeving. Dit betreft kleding e.d. en communicatiemiddelen (telefoons/portofoons). Opdrachtgever stelt deze NIET beschikbaar. Hulpmiddelen als hekken/pionnen e.d. worden door de opdrachtgever geleverd.

Medewerkers

7. De in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer dienen bij het uitvoeren van een opdracht kleding te dragen conform vigerende wet en regelgeving (o.a. Arbowet, BW, RI&E en Europese richtlijnen) op dit gebied. De opdrachtnemer draagt zorg voor werkkleding. Type en uiterlijk van de werkkleding wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld. Opdrachtgever verzorgt reflecterende hesjes wat over de werkkleding gedragen dient te worden.
8. Bij vermoeden van drank, druggebruik en/of ander onbehoorlijk gedrag zal de medewerker verwijderd worden en niet meer te werk worden gesteld.
9. Indien Opdrachtgever bovenstaande heeft geconstateerd zal Opdrachtgever melding maken bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen één uur na melding aan Opdrachtnemer een nieuwe medewerker wordt ingezet.

3. Prijseisen

10. Het aangeboden uurtarief dient inclusief alle kosten te zijn, waaronder (maar niet uitputtend) reistijd en reiskosten, exclusief BTW.
11. Het uurtarief geldt voor alle dagen 24/7, ook gedurende avond, nacht en weekenden.
12. Voor feestdagen kan een toeslag worden gerekend.
13. Uurtarieven mogen jaarlijks, per 1 januari, worden geïndexeerd conform CBS-index zakelijke dienstverlening. In uitzonderlijke situaties kan overleg plaatsvinden over de te hanteren indexering.
14. Uitgangspunt is dat u bij uw kosten uitgaat van de richtlijnen van uw eigen CAO.

Verrekening

15. Bij het binnen 24 uur annuleren voorafgaand aan het uitvoeren van de dienst van de Medewerker door de Opdrachtgever mag de Opdrachtnemer maximaal 8 uur per Medewerker in rekening brengen.

4 Eisen met betrekking tot bereikbaarheid en communicatie

Bereikbaarheid

16. De Opdrachtnemer dient tijdens kantooruren bereikbaar te zijn op een vast telefoonnummer en emailadres.
17. De teamleiders(s) beschikken over een mobiele telefoon. Zij zijn vanaf 60 minuten vooraf aanvang werktijd tot einde werktijd bereikbaar voor de opdrachtgever.

Overlegstructuur

18. De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat bij ingang van de overeenkomst een kickoff bijeenkomst wordt gehouden waarbij de Opdrachtnemer verplicht aanwezig dient te zijn.
19. Tijdens de duur van de levering wordt er minimaal elk kwartaal een vergadering gehouden over de voortgang. Deze vergaderingen worden gehouden in Amsterdam en de uren van opdrachtnemer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De teamleider(s) van de taxihosts nemen op uitnodiging van de Opdrachtgever deel aan de operationele overleggen. Deze vergaderingen worden gehouden in Amsterdam en de uren van opdrachtnemer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Frequentie van de vergaderingen is gemiddeld 1 x per 2 weken en de duur is 1,5 uur.

4. Managementinformatie

20. De Opdrachtnemer levert wekelijks een korte rapportage per locatie met de volgende informatie:
 - Afwijkingen ten opzichte van geplande inzet;
 - Bijzonderheden: geconstateerde overlast, gedrag/medewerking chauffeurs, incidenten, samenwerking/medewerking van handhaving en politie en eventuele andere partijen;
 - Geconstateerde overtredingen door chauffeurs met een nader te bepalen inhoud en vorm;
 - Geconstateerde knelpunten en advies om aanpak eventueel bij te stellen.