



Programma van Eisen aan de opdracht
'Wegslepen van voertuigen',

Kenmerk 2022-VTH-001

d.d. 7 april 2022

Aanbesteding
Financiën, Inkoop en Juridische Zaken
Gemeente Utrecht
inkoop@utrecht.nl

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Eisen aan de aanbestedingsprocedure	3
1.2	Eisen algemeen	4
1.3	Eisen beschikbaarheid en continuïteit	4
1.4	Eisen aan het transportmaterieel	6
1.5	Eisen aan de medewerkers	6
1.6	Eisen aan het depot	7
1.7	Eisen aan de veiligheid & CAO	8
1.8	Eisen duurzaamheid	8
1.9	Kwaliteitsborging	9
1.10	Verzekering en aansprakelijkheid	9
1.11	Communicatie-, overleg en rapportage eisen	9
1.11	Eisen aan de afhandeling van klachten	10
1.12	Social return	11
1.13	Commerciële eisen	11
1.14	Juridische eisen	13

1. Inleiding

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht wegslepen van voertuigen worden gesteld.

Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

Eisen

1.1 Eisen aan de aanbestedingsprocedure

- Eis 1 De publicatie met bijbehorende aanbestedingsstukken is geen opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.
- Eis 2 Aan uw inschrijving zijn voor de gemeente Utrecht (hierna: de gemeente) geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
- Eis 3 De gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele schaden zijn voor uw eigen risico.
- Eis 4 U gaat ermee akkoord dat de gemeente zich het recht voorbehoudt, in het geval u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, na de voorlopige gunning alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
- Eis 5 De persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via Tenderned (www.tenderned.nl) is bevoegd is om uw onderneming te vertegenwoordigen.
- Eis 6 U geeft het e-mailadres en het telefoonnummer van de persoon, die namens uw onderneming bevoegd is de overeenkomst digitaal te ondertekenen, tijdens het verificatiegesprek door aan de gemeente. Daarbij bent u zelf verantwoordelijk voor de juistheid van deze gegevens en de bevoegdheid van de persoon die de overeenkomst digitaal ondertekent.
- Eis 7 De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, gebeurt in de Nederlandse taal.
- Eis 8 Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
- Eis 9 U bent bekend en gaat akkoord met de door de gemeente gehanteerde beoordelingsmethodiek.

- Eis 10 Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen.
- Eis 11 Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 90 dagen na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.
- Eis 12 U gaat er mee akkoord dat u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, verlengt tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Eis 13 Alle door uw onderneming overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. De gemeente behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.

1.2 Eisen algemeen

- Eis 14 De gemeente heeft geen verplichting tot het wegslepen van een bepaald aantal voertuigen. Aan de in de aanbestedingsdocumenten genoemde aantallen, kunnen geen rechten worden ontleend.
- Eis 15 U gaat akkoord met de volgende definities uit het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens (RVV):
Voertuigen: fietsen, bromfietsen, gehandicapten voertuigen, motorvoertuigen, trams en wagens;
Aanhangwagens: voertuigen die door een voertuig worden voortbewogen of kennelijk bestemd zijn om aldus te worden voortbewogen, alsmede opleggers.
- Eis 16 U gaat akkoord met de volgende begrippen:
PDA: mobile device (handcomputer).
- Eis 17 U garandeert dat uw werknemers, dan wel de door u in te schakelen derden, bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt. Zie bijgevoegde Concept Verwerkersovereenkomst en concept Geheimhoudingsverklaring.
- Eis 18 Omdat er in de uitvoering van deze raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept verwerkersovereenkomst. Na gunning van de opdracht vindt een gesprek plaats tussen u en de gemeente over het invullen en ondertekenen van deze verwerkersovereenkomst.

1.3 Eisen beschikbaarheid en continuïteit

- Eis 19 U stelt een coördinator aan die namens uw organisatie de contacten onderhoud met de gemeente en die voor de gemeente het aanspreekpunt vormt voor de te verrichten werkzaamheden en kwaliteitsbewaking.

- Eis 20 Uw organisatie is gedurende 365 dagen per jaar gedurende 24 uur per dag bereikbaar en beschikbaar om de in de aanbestedingsdocumenten beschreven werkzaamheden uit te voeren.
- Eis 21 Uw organisatie beschikt gedurende 365 dagen per jaar gedurende 24 uur per dag over voldoende personeel dat adequaat is geschoold voor de door hen uit te voeren werkzaamheden.
- Eis 22 Uw organisatie beschikt gedurende 365 dagen per jaar gedurende 24 uur per dag over voldoende transportmaterieel om de gevraagde werkzaamheden uit te voeren.
- Eis 23 U gaat ermee akkoord dat personen waarvan het voertuig is weggesleept 365 dagen per jaar gedurende 24 uur per dag hun voertuig kunnen ophalen in een depot als bedoeld in eis 58. Het depot is op werkdagen minimaal geopend van 08:00 tot 20:00 en op zaterdag van 09:00 tot 17:00. Binnen deze openingstijden kunnen betrokkenen direct geholpen worden. Na telefonische afspraak kan het voertuig ook op andere tijden worden afgehaald.
- Eis 24 U bent alle dagen 24 uur per dag telefonisch bereikbaar voor het maken van een afspraak zoals bedoeld in eis 23.
- Eis 25 U zorgt ervoor dat personen waarvan het voertuig is weggesleept 365 dagen per jaar gedurende 24 uur per dag alle verschuldigde kosten kunnen voldoen in uw depot.
- Eis 26 Het transportmaterieel dient binnen 45 minuten na een telefonische melding ter plaatse te zijn.
- Eis 27 In het onvoorziene geval dat de aanrijdtijd van 45 minuten niet gehaald wordt, dient u binnen vijf (5) minuten na een opdracht tot wegslepen aan de persoon die de opdracht heeft gegeven te melden dat er vertraging is en aan te geven wat de werkelijke aanrijdtijd zal zijn.
- Eis 28 U houdt een logboek bij waarin u de reden(en) vermeldt in het geval dat de aanrijdtijd van 45 minuten wordt overschreden.
- Eis 29 Het bij Eis 28 bedoelde logboek dient op verzoek van de gemeente direct ingezien te kunnen worden.
- Eis 30 In 95% van de gevallen is de aanrijdtijd korter dan 45 minuten. Dit geldt per voertuigtype/opdrachtonderdeel (dus 95% van de weg te slepen voertuigen, 95% van de voertuigen welke vallen onder de wrakkenregeling en 95% van de verkeerd gestalde bromfietsen).
- Eis 31 De gemeente stelt u PDA's ter beschikking. Het voertuig dat een sleepopdracht gaat uitvoeren voor binnen deze aanbesteding dient altijd te zijn voorzien van één van deze PDA's.
- Eis 32 U zorgt ervoor dat de in eis 31 genoemde PDA te allen tijde klaar is om de uitvoering te geven aan hetgeen in eis 33 is beschreven.
- Eis 33 Uw medewerkers gebruiken de PDA bij elke sleepopdracht om ter plekke een Proces-Verbaal van meevoeren en opslaan op te stellen en maken met deze PDA de verplichte foto's van het voertuig en de situatie. De gemeente (in dit geval degene, die opdracht gegeven heeft tot wegslepen van het voertuig) vult ter plekke op de PDA het besluit tot wegslepen in. Zie procesbeschrijving in bijlage.
- Eis 34 Op de foto's die uw medewerkers bij elke sleepopdracht van het weg te slepen voertuig maken is de omgeving (situatie) en relevante bebording goed zichtbaar.

1.4 Eisen aan het transportmaterieel

- Eis 35 Het door u gebruikte transportmaterieel (inclusief overige uitrusting) verkeert te allen tijde in een goede technische staat om voertuigen veilig zonder schade te kunnen verwijderen en wegslepen.
- Eis 36 U gebruikt uitsluitend materieel dat is ontworpen c.q. gebouwd specifiek voor het bergen en wegslepen van voertuigen.
- Eis 37 U gebruikt uitsluitend transportmaterieel dat in Nederland is goedgekeurd voor bergingswerkzaamheden door de Rijksdienst voor het wegverkeer.
- Eis 38 Uw transportmaterieel is geschikt voor het verwijderen en wegslepen van motorvoertuigen tot 3.500 kg.
- Eis 39 Uw transportmaterieel is geschikt voor het verwijderen en vervoeren van aanhangers en caravans tot 3.500 kg.
- Eis 40 Uw transportmaterieel is geschikt voor het verwijderen en vervoeren van bromfietsen.
- Eis 41 Bromfietsen staan vaak op plekken waar uw transportmiddel dat geschikt is voor het vervoeren van bromfietsen niet bij kan komen. U beschikt over een vervoermiddel waarmee de brommer of scooter die op (stuur-) slot staat, vervoerd kan worden naar uw transportmiddel. U garandeert dat het in geen geval nodig is om de bromfiets handmatig op te tillen. U levert hiervoor bij gunningscriterium 1 een beschrijving aan.
- Eis 42 U beschikt over transportmaterieel dat geschikt is voor het wegslepen van voertuigen en/of aanhangers met een gewicht van meer dan 3.500 kg.
- Eis 43 Uw transportmaterieel is geschikt om te worden ingezet in nauwe straten zoals bijvoorbeeld in het stadscentrum van Utrecht.
- Eis 44 Uw transportmiddelen zijn voorzien van retro-reflecterend materiaal zodat uw voertuigen 's nachts en bij mist, regen, sneeuw en andere slechte weersomstandigheden duidelijk zichtbaar zijn.
- Eis 45 Voor het rijden op onder meer busbanen, wegen gesloten voor motorvoertuigen, eenrichtingswegen en fietspaden is voor motorvoertuigen een ontheffing benodigd. U gaat ermee akkoord dat u voor zover nodig ontheffing van het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens (RVV) heeft voor uw transportmiddelen om de in de aanbestedingsdocumenten beschreven werkzaamheden adequaat uit te voeren. De kosten van dergelijke ontheffingen zijn in uw prijsstelling inbegrepen. Het is mogelijk dat een ontheffing niet wordt verleend, u houdt zich dan aan het verbod om op deze wegen te rijden.
- Eis 46 Bij de inzet van uw transportvoertuigen houdt u zich aan de aslastbeperkingen die gelden in de gemeente. Zie hiervoor <https://www.utrecht.nl/wonen-en-leven/verkeer/goederenvervoer/voertuigbeperkingen-en-goederenvervoerroutes/>
- Eis 47 U voldoet aan de milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen die de gemeente hanteert. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone.

1.5 Eisen aan de medewerkers

- Eis 48 U gaat ermee akkoord dat wanneer in de aanbestedingsdocumenten over chauffeur wordt gesproken, dit betrekking heeft op de daadwerkelijke bestuurder van het transportmiddel alsmede op een eventueel aanwezige rijder(s).

- Eis 49 Uw medewerkers hebben een functie gerelateerde Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
- Eis 50 De bij Eis 499 bedoelde verklaringen dienen direct en op het eerste verzoek van de gemeente getoond te kunnen worden.
- Eis 51 De kosten voor het aanvragen van een functie gerelateerde VOG-verklaring zowel door de betreffende arbeidskracht als de opdrachtnemer kunnen niet worden gedeclareerd bij de gemeente.
- Eis 52 U garandeert dat uw medewerkers correct Nederlands spreken.
- Eis 53 U garandeert dat uw medewerkers de Nederlandse taal zodanig schriftelijk beheersen zodat zij een begrijpelijke rapportage kunnen opstellen.
- Eis 54 U garandeert dat uw medewerkers over voldoende sociale vaardigheden beschikken teneinde professioneel om te gaan met verschillende soorten emoties die kunnen optreden bij eigenaren van wie het voertuig wordt/ is weggesleept.
- Eis 55 U garandeert dat al uw chauffeurs voldoende zijn opgeleid voor het uit te voeren werk en dat zij minimaal beschikken over een gerichte beroepsopleiding (bijvoorbeeld STIMO-opleiding lichte en/of zware berger of een gelijkwaardige opleiding).
- Eis 56 U garandeert dat uw medewerkers ter plaatse bij het slepen geen geld aanvaardt.
- Eis 57 U garandeert dat uw medewerkers omgaan met geautomatiseerde systemen zoals een PDA voor de administratieve verwerking van wegsleep- of wrakkenregeling.

1.6 Eisen aan het depot

- Eis 58 U beschikt over een afsluitbaar terrein (depot) waar tenminste twintig (20) voertuigen tegelijkertijd, die in opdracht van of onder mandaat van de gemeente zijn gesleept, veilig kunnen worden gestald.
- Eis 59 U garandeert dat het depot beschikt over een loket met betalingsmogelijkheid (zowel pin als contant) om de kosten voor het wegslepen en stallen te voldoen.
- Eis 60 U garandeert dat betalingen tevens per PIN gedaan kunnen worden.
- Eis 61 De vestigingsplaats van het depot voldoet aan alle onderstaande punten:
- Uw depot bevindt zich in het postcodegebied 3500–3599 (Utrecht stad), 3437–3439 (Nieuwegein: Bateau-Noord, Zuilenstein, Plettenburg en Laagravenseweg e.o.) of 3450–3455 (Vleuten, De Meern, Haarzuilen).
 - Het depot is maximaal twee (2) kilometer verwijderd van een treinstation of bus-/ tram halte;
 - Het depot dient minimaal tussen 08:00 en 22:00 met het openbaar vervoer bereikbaar te zijn;
 - Gedurende kantoortijden op werkdagen bedraagt de frequentie van het openbaar vervoer minimaal 1 x per 30 minuten;
 - Buiten kantoortijden, in het weekend en op feestdagen bedraagt de frequentie van het openbaar vervoer minimaal 1 x per uur;
 - De maximale reistijd met het openbaar vervoer (exclusief wachttijd) vanuit ieder punt binnen de gemeentegrenzen van Utrecht mag de 60 minuten niet overschrijden;
 - Het weggesleepte voertuig kan 24 uur per dag opgehaald worden (eventueel na telefonische afspraak).

1.7 Eisen aan de veiligheid & CAO

- Eis 62 U voldoet aan voor u geldende regelgeving omtrent veiligheid, ARBO, milieu en gezondheid.
- Eis 63 Uw medewerkers zijn tijdens wegsleepwerkzaamheden dusdanig gekleed dat zij zowel overdag als 's nachts optimaal zichtbaar zijn.
- Eis 64 De kleding zoals bedoeld in Eis 70 voldoet aan de daarvoor geldende CE-normeringen.
- Eis 65 U garandeert dat uw onderneming de voorwaarden in de voor uw onderneming van toepassing zijnde CAO naleeft.
- Eis 66 U (en het in te huren personeel) nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie over de gemeente en de uit te voeren werkzaamheden.
- Eis 67 U (en het in te huren personeel) stellen de informatie voortvloeiend uit opdrachten van de gemeente in generlei vorm aan derden beschikbaar.
- Eis 68 Zonder schriftelijke toestemming van de contractmanager maakt u geen melding van de raamovereenkomst in publicaties of reclame-uitingen, uitzondering hierop vormt een eventuele wettelijke verplichting tot openbaarmaking van deze gegevens.
- Eis 69 Indien er sprake is van een mogelijk datalek meldt u dit terstond bij de contractmanager en directeur van VTH (Vergunningen, Toezicht en Handhaving).

1.8 Eisen duurzaamheid

- Eis 70 De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen zijn lichter dan of gelijk aan 3.500 kg en voldoen aan de Euro-4 norm of hoger. Zie voor toelichting onderstaande tabel.

Euronorm	Ingangsdatum (nieuwe voertuigen)	Emissiewaarden			
		CO	HC+Nox	Nox	PM
<i>Lichte voertuigen (bestelauto's) categorie N1, 1307-1760 kg, met IDI-dieselmotor (g/km)</i>					
Euro 4	Januari 2006	0,63	0,39	0,33	0,04
<i>Lichte voertuigen (bestelauto's) categorie N1, > 1760 kg, met IDI-dieselmotor (g/km)</i>					
Euro 4	Januari 2006	0,74	0,46	0,39	0,06
Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn te vinden op http://ec.europa.eu/environment/air/transport/road.htm en op www.dieselnet.com/standards/eu .					
* Afhankelijk van vermogen of inhoud van de motor					
** norm van 0.15 geldt uitsluitend voor EEV's					

- Eis 71 De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten dieselveertuigen zijn lichter dan of gelijk aan 3.500 kg en beschikken over de volgende voorziening voor beperking van emissie van fijnstof:
- Roetfilter af fabriek;
 - Indien roetfilter af fabriek niet leverbaar: retrofit of een installatie met een tenminste gelijkwaardige werking.
- Eis 72 U voldoet aan de milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen die de gemeente hanteert. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone.
- Eis 73 U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'.

1.9 Kwaliteitsborging

- Eis 74 U bevestigt dat u zich in geval van opdracht volledig conformeert aan de procedures en beschrijvingen zoals neergelegd in de aanbestedingsdocumenten en Draaiboek Wegsleepregeling, Verwijdering voertuigwrakken en motoren en bromfietsen.
- Eis 75 U garandeert dat u alle bij de uitvoering van de werkzaamheden betrokken werknemers van uw organisatie op de hoogte brengt van de beschreven procedures in het bij Eis 81 genoemde draaiboek.
- Eis 76 U houdt een volledige digitale, controleerbare en transparante administratie bij met betrekking tot eventuele werkzaamheden als bedoeld in de aanbestedingsdocumenten. Deze administratie is te allen tijde inzichtelijk voor de gemeente of een daartoe door de gemeente gemachtigde partij.
- Eis 77 U gaat er mee akkoord dat u dagelijks conform het draaiboek gegevens noteert en deze dagelijks en wel zo spoedig mogelijk na het wegslepen van het voertuig aanlevert aan de contactpersoon van de gemeente.

1.10 Verzekering en aansprakelijkheid

- Eis 78 U gaat ermee akkoord dat u aansprakelijk bent voor de gevolgen van zaakschade en letselschade die tijdens de wegsleepwerkzaamheden en opslag worden toegebracht.
- Eis 79 U garandeert dat u de gemeente vrijwaart voor de gevolgen van de aansprakelijkheid als bedoeld bij Eis 85.
- Eis 80 U garandeert dat u beschikt over een adequate bedrijfs- en aansprakelijkheidsverzekering.
- Eis 81 U gaat ermee akkoord dat de gemeente op verzoek inzage heeft in uw verzekeringspolissen dan wel dat de gemeente een accountantsverklaring vraagt zodat gecontroleerd kan worden of er een adequate verzekering ligt.
- Eis 82 U gaat ermee akkoord dat bij aansprakelijkheidsclaims betreffende verborgen schade tot 48 uur nadat het voertuig door u is overgedragen aan de betrokkene door u in behandeling zullen worden genomen.
- Eis 83 U gaat ermee akkoord dat wanneer een voertuig niet meer door de rechtmatige eigenaar wordt opgeëist u verantwoordelijk bent voor de sloop en/of verkoop van het betreffende voertuig. De kosten of eventuele opbrengsten zijn voor rekening van de gemeente.
- Eis 84 In de gevallen u handelt zoals omschreven in eis 90 zorgt u voor een vrijwaringsbewijs.

1.11 Communicatie-, overleg en rapportage eisen

- Eis 85 U bevestigt uw bereidheid bij de uitvoering van een opdracht zo nodig en desgewenst samen te werken met derden.
- Eis 86 Uw inschrijving bevat de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in vaste dienst van uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante (leidinggevende) werkervaring.

- Eis 87 Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente, dan geeft u dit direct door aan de contactpersoon van de gemeente.
- Eis 88 Indien nodig voert de gemeente een evaluatiegesprek met uw centrale contactpersoon (projectleider) en de contactpersoon van de gemeente. Bij dit gesprek zijn de centrale contactpersonen van de opdrachtnemer van deze raamovereenkomst aanwezig. In ieder geval vindt er een evaluatiegesprek plaats vijf maanden voor de einddatum van de raamovereenkomst.
- Eis 89 Bij beëindiging van de raamovereenkomst werkt u mee met de gemeente om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de raamovereenkomst, beschikbaar stellen van de door gemeente of nieuwe leverancier gevraagde documenten en gegevens, maakt hier onderdeel van uit.
- Eis 90 U meldt ieder voertuig, dat in opdracht van de gemeente of gemandateerde opdrachtgever is gesleept, aan de politie zodat voertuigen niet ten onrechte als gestolen worden opgegeven. Zie voor mailadres en contactpersoon politie het draaiboek.

1.11 Eisen aan de afhandeling van klachten

- Eis 91 U beschikt over een adequate procedure om klachten met betrekking tot uw dienstverlening voor de gemeente te behandelen. Bij uw inschrijving voegt u een kopie van het klachtenprotocol. Hierin worden ten minste de volgende onderdelen beschreven:
- a de klachteningang voor operationele klachten;
 - b de registratie;
 - c de wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht;
 - d binnen maximaal één werkdag ontvangt de melder van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin de voorgestelde oplossing en de naam van de contactpersoon (aanspreekpunt en bewaker van de oplossing aan de zijde van de opdrachtnemer).
- Eis 92 De gemeente is niet aansprakelijk voor schades ontstaan tijdens transport en opslag van de gesleepte voertuigen. U beschikt over een adequate procedure om klachten van dien aard te behandelen.
- Eis 93 Structurele klachten worden via de contactpersoon van de gemeente gemeld bij het vaste aanspreekpunt van de opdrachtnemer. In dit geval blijft het vaste aanspreekpunt van opdrachtnemer de bewaker van de betreffende klachtenbehandeling. De registratie wordt op dezelfde wijze geborgd als voor operationele klachten.
- Eis 94 U heft klachten binnen 48 uur op tenzij in overleg met de contactpersoon van de gemeente anders wordt beslist.
- Eis 95 Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht. Voor schriftelijk (per post en per email) binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.
- Eis 96 In de afhandeling dient u te beschrijven: de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de gemaakte afspraken, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie. U zult, wanneer er zich een omstandigheid (probleem en/of klacht) voordoet welke van invloed kan zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst, de contactpersoon en de gemeente dit onverwijld mondeling of

per email melden en binnen een week daarna schriftelijk rapporteren. Deze rapportage zal minimaal onderstaande elementen bevatten:

- Een nauwkeurige beschrijving van het probleem en/of de klacht;
- De datum van constateren;
- De wijze waarop het probleem en/of de klacht is ontstaan;
- Welke personen er bij het probleem en/of de klacht betrokken zijn;
- De geschatte duur van het probleem en/of de klacht;
- De voorgenomen oplossing van het probleem en/of de klacht;
- De invloed op het uitvoeren van de overeenkomst of delen daarvan;
- De (geschatte) consequenties van het probleem en/of de klacht;
- De invloed op de datum van oplevering concept;
- Indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie.

1.12 Social return

- Eis 97** U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze raamovereenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 98** De in te zetten waarde aan Social Return wordt per kwartaal bijgesteld op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt worden.

1.13 Commerciële eisen

- Eis 99** Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 100** Uw inschrijving bevat de van toepassing zijnde btw-tarieven.
- Eis 101** Voor de dekking van de indirecte kosten van de gemeente dient u de kosten, die u aan de betrokkene doorberekent voor het wegslepen en in bewaring houden van het voertuig, te verhogen met 15%. U gaat ermee akkoord dat u maandelijks het totaalbedrag, dat door middel van deze 15% opslag door u is geïnd, betaalt aan de gemeente (de 15% opslag dient u te berekenen over de door u aangeboden prijs zonder de btw en betreft niet de loze ritten). U maakt hierbij een splitsing tussen de voertuigen die zijn gesleept op basis wegsleepregeling, de wrakken/ 3-dagenregeling of verkeerd gestalde bromfietsen.
- Eis 102** Kosten die bij de gemeente in rekening worden gebracht voor voertuigen die niet worden opgehaald door de eigenaar worden ook gesplitst tussen de voertuigen die zijn gesleept op basis wegsleepregeling, de wrakken/ 3-dagenregeling of verkeerd gestalde bromfietsen.
- Eis 103** Kosten voor het loos aanrijden kunnen niet op de eigenaar van het weg te slepen voertuig worden verhaald. Onder loos aanrijden of een loze rit wordt verstaan dat u heeft gereageerd op een verzoek tot wegslepen en dat bij aankomst blijkt dat betrokkene al is vertrokken of dat de betrokkene arriveert en de verwijdering wordt beëindigd voordat de voor- of achterwielen van het te verwijderen voertuig in verticale zin verplaatst zijn. In dat geval vindt geen wegsleep plaats (conform artikel 3 van de Wegsleepverordening). U gaat ermee akkoord dat u maandelijks bij de gemeente de facturen aanlevert voor loze ritten. In de factuur dienen

de volgende gegevens te worden vermeld:

- kenteken te slepen voertuig
- datum opdracht slepen
- locatie sleep
- opdrachtgever (dienstnummers van zowel politie als medewerkers THOR, of indien sprake is van slepen bij de opbouw van markten, de omschrijving 'marktmeester').

- Eis 104 De kostenopbouw vindt plaats conform het bij de aanbestedingsdocumenten gevoegde prijsinvalformulier.
- Eis 105 In het prijsinvalformulier geeft u een aparte prijs voor het wegslepen van auto's en motoren, aanhangers, caravans en brommers.
- Eis 106 Alle tarieven van uw inschrijving zijn vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.
- Eis 107 Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2022 en zijn vast gedurende de 1^e 4 jaar van de raamovereenkomst.
- Eis 108 Na 4 jaar kunnen de prijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Het te hanteren indexeringspercentage, bestaande uit twee decimalen, komt als volgt tot stand:
(indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud) * 100
Indexcijfer oud: CBS prijzen / Dienstenprijzen / Dienstenprijzen; index 2010 = 100 /
Onderwerpen: Prijsindexcijfers / Perioden: Jaren per kwartaal 3^e kwartaal 2022 /
Dienstenprijsindex (DPI).
Indexcijfer nieuw: CBS prijzen / Dienstenprijzen / Dienstenprijzen; index 2010 = 100 /
Onderwerpen: Prijsindexcijfers / Perioden: Jaren per kwartaal 3^e kwartaal 2026 /
Dienstenprijsindex (DPI).
Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd.
- Eis 109 Uw voornemen voor prijsverhoging wordt minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend gemaakt aan de contactpersoon van de gemeente. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente.

Facturatie en betaling

- Eis 110 U mailt uw facturen in PDF naar het algemene factuuradres van de gemeente: fd.crediteuren@utrecht.nl. Indien u hiertoe niet in staat bent dan adresseert u uw facturen aan:
Gemeente Utrecht, IBF
VTH-THOR
Postbus 10080
3505 AB Utrecht
- Eis 111 Iedere factuur bevat het verplichtingnummer (10 posities) dat door de gemeente bij de opdracht/ bestelling is aangegeven. U ontvangt per jaar verschillende verplichtingnummers (openbare ruimte (wrakken) en bereikbaarheid).
- Eis 112 U stuurt de factuur vanaf één vast emailadres vanuit uw organisatie
- Eis 113 Indien in de opdracht is aangegeven dat de verplichting een verzamelverplichting betreft, dan kunt u voor opdrachten die binnen week zijn verricht/bestellingen die binnen één week zijn uitgeleverd meerdere verzamelfactuur versturen. In dat geval sorteert u de factuurregels op uitleverdatum.

Eis 114 De factuur dient binnen 10 werkdagen te worden verzonden aan de gemeente.

Eis 115 Op elke factuur vermeldt u:

- Uw factuurnummer;
- Het verplichtingnummer van de bestelling verstrekt door de gemeente;
- Factuurdatum;
- Eenduidige omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten;
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
- Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden);
- Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;
- Uw bankrekeningnummer;
- Het btw-nummer van uw onderneming;
- Indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code.

Eis 116 Betaling zal plaatsvinden door gemeente binnen dertig (30) dagen nadat de factuur is ontvangen.

Eis 117 In geval van een creditfactuur vermeldt u het factuurnummer en het verplichtingnummer van de corresponderende debet factuur.

1.14 Juridische eisen

Eis 118 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Voorwaarden. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente zouden zijn.

Eis 119 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan het bijgevoegde concept (raam)overeenkomst.

Eis 120 U gaat ermee akkoord dat de overeenkomst een looptijd heeft van 4 jaar. De overeenkomst kent daarnaast een verlengingsoptie van 2 keer twee jaar.

Eis 121 Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving. (Hoofd)aannemers staan in voor inschrijvingen van onderaannemers.

Eis 122 Het uitvoeren van werkzaamheden in onder aanneming is alleen toegestaan als de gemeente daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Eis 123 Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onder aanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.

Eis 124 U realiseert zich, dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst bepaalde haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

Eis 125 De gemeente bedingt hierbij van opdrachtnemer het recht om, gedurende een looptijd van 8 jaren (nadere) opdrachten te verstrekken met betrekking tot overeenkomstige prestaties, onder de voorwaarden neergelegd in de door de gemeente met opdrachtnemer af te sluiten overeenkomst.

Eis 126 Opdrachtnemer garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de overeenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:

- 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 onderhandelen (87, 98).

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. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.