

Bijlage A: Programma van Eisen

Behorend bij de Europese Aanbesteding

'Test- en vaccinatiebussen'

Stichting Landelijke Coördinatie COVID-19 Bestrijding

Opgesteld door:	GGD GHOR Nederland
Versie:	1.0
Datum:	17-05-2022
TenderNed-kenmerk:	TN 360369

1. Eisen aan de Dienstverlening

Nr.	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer dient de dagelijkse inzet van minimaal 10 (tien) test- en vaccinatiebussen te garanderen. Dit betekent dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de noodzakelijke maatregelen om dit mogelijk te maken.
2.	Opdrachtnemer dient landelijke inzet van test- en vaccinatiebussen te garanderen. Hierbij dient mogelijk zijn om een bus voor langere tijd te reserveren door één regio, waarbij inzet van een vaste bus in dit geval de voorkeur heeft. In voorkomend geval dient het mogelijk zijn om de bus te stallen in de inhurende regio. In samenspraak met de regio zal een stallingslocatie worden geselecteerd.
3.	Test- en vaccinatiebussen dienen te voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving. Zoals, maar niet uitsluitend aan de Wegenverkeerswet.
4.	Voor de afroep van test- en vaccinatiebussen geldt dat een test- en vaccinatiebus binnen 48 uur na aanvraag inzetbaar is op locatie. Inzetbaar betekent in dit geval dat, naast de test- en vaccinatiebus, alle overige faciliteiten, waaronder maar niet uitsluitend een eventuele externe wachtruimte, banners en bewegwijzering, zijn gerealiseerd. De chauffeur voert, in samenwerking met het team van de lokale GGD, deze werkzaamheden uit. De chauffeur is hiervoor gedurende inzet eindverantwoordelijk.
5.	Een test- en vaccinatiebus moet - indien operationeel – binnen maximaal 1 uur afgebouwd en verplaatst kunnen worden. Afgebouwd betekent in dit geval dat ook alle overige faciliteiten, waaronder maar niet uitsluitend een eventuele externe wachtruimte, banners en bewegwijzering eveneens moet zijn afgebouwd. De chauffeur voert, in samenwerking met het team van de lokale GGD, deze werkzaamheden uit. De chauffeur is hiervoor gedurende inzet eindverantwoordelijk.
6.	De chauffeur is verantwoordelijk voor representatie, grondige huishoudelijke schoonmaak (o.a. het stofzuigen en nat-reinigen van het vloeroppervlak, het afstoffen en nat-reinigen alle horizontale oppervlakken, afvoeren van vuil, e.d.) tijdens de inzet. Het afvoeren van medisch afval, medische reiniging en ontsmetting op locatie is verantwoordelijkheid van de lokale GGD.
7.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de test- en vaccinatiebussen na einde van een inzet (1 of meerdaags) na terugkomst in de remise grondig door een professioneel schoonmaakbedrijf worden gereinigd.
8.	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor alle technische problemen/technisch onderhoud van test- en vaccinatiebussen.
9.	Opdrachtnemer is tussen 6.00 – 21.00 uur telefonisch en per email bereikbaar en binnen 3 uur ter plekke. Buiten deze uren biedt Opdrachtnemer een telefonische piketdienst voor noodgevallen/ crisissituaties.
10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor inspectie/controle op geschiktheid van de locaties. Zowel op staanplaats als aanrijdroute. Opdrachtnemer is adviserend aan GGD'en omtrent omgevingsmanagement, aanrijdroute en placenten op de test- en vaccinatielocatie. Opdrachtnemer zal aan GGD-en de technische specificaties van de bussen, en eventuele andere benodigde informatie, verstrekken, zodat benodigde vergunningen aangevraagd kunnen worden.
11.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat Test- en vaccinatiebussen zowel zijn aan te sluiten op walstroom als op een aggregaat. Waar mogelijk dient gebruik te worden gemaakt van walstroom. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de realisatie van de benodigde koppeling met walstroom, al dan niet met gebruik van (verloop) stekkers.
12.	Bij het kiezen van een locatie voor inzet dient rekening gehouden te worden met het beperken van overlast voor de omgeving, waaronder geluidsoverlast en brandstofdampen/uitlaatgassen (ingeval van noodzakelijke inzet van een aggregaat). De definitieve locatiekeuze wordt vastgesteld in samenwerking tussen Opdrachtgever (gewenste locatie) en Opdrachtnemer (technische mogelijkheden). Hierbij geldt dat juridische gronden prevaleren boven operationele gronden. Opdrachtgever wordt in dit geval vertegenwoordigd door de aanvragende GGD-organisatie.
13.	Test- en vaccinatiebussen worden geleverd inclusief een hoofdverantwoordelijke chauffeur/begeleider. Deze twee functies mogen door één persoon worden uitgevoerd. De chauffeur is en blijft verantwoordelijk voor het plaatsen en verwijderen van de bus op de afgesproken locatie en tevens verantwoordelijk in geval van hostwerkzaamheden en technische calamiteiten.
14.	De taken van een chauffeur/gastheer die ingezet wordt bij test- en vaccinatiebussen zijn: - Besturen van de bus;

	- Plaatsing op locatie in overleg met de opdrachtgever; - Opbouw en assisteren bij aansluiten stroom; - Zorgen dat klimaatbeheersing, netwerk, camera, medicijnkoelkast en alarm naar behoren werken; - In samenwerking met opdrachtgever opbouw van de tent en evt. assisteren bij plaatsing hekwerk en overige zaken; - In samenwerking met opdrachtgever banners en bewegwijzering plaatsen ten behoeve van signing en omgevingsmanagement.; - Schoonmaak bus na opbouw volgens protocol.
15.	De test- en vaccinatiebussen dienen geschikt te zijn voor alle weersomstandigheden. Een bus moet verwarmd/gekoeld kunnen worden en moet neerslag- en stormbestendig zijn. Dit geldt eveneens voor eventuele los te plaatsen voorzieningen, zoals een externe wachtruimte. Bij extreme weersomstandigheden overlegt opdrachtnemer met contactpersoon van opdrachtgever over de inzet.
16.	Bij de test- en vaccinatiebussen dienen de post-vaccinatie wachtruimtes verwarmd of geventileerd te kunnen worden tot een aangename omgevingstemperatuur.
17.	De test- en vaccinatiebussen zijn toereikend geventileerd in het kader van het testen en vaccineren in een kleine ruimte. Voor de inzet voor testen geldt dat de luchtstroom in één richting moet verlopen met de patiëntenstroom mee e.e.a. in overeenstemming met de Richtlijnen van het RIVM Ventilatie en COVID-19 LCI richtlijnen (https://lci.rivm.nl/ventilatie-en-covid-19) .
18.	De test- en vaccinatiebussen dienen zo ingericht te zijn dat ze een veilige routing hebben waarbij in- en uitstroom van te testen of te vaccineren personen gescheiden zijn.
19.	De test- en vaccinatiebussen hebben een vlakke vloer zonder verhoogd/verlaagd gangpad. De test- en vaccinatiebussen dienen rolstoel toegankelijk te zijn.
20.	• Alle aan te raken oppervlakken, waaronder maar niet uitsluitend tafels, deuren, deurenknoppen dienen vervaardigd te zijn uit gladde eenvoudig hygiënisch te reinigen materialen. • Stoelen dienen eveneens vervaardigd te zijn uit gladde eenvoudig hygiënisch te reinigen materialen. Stoffenbekleding is niet toegestaan. • De vloeren mogen dienen vervaardigd te worden uit eenvoudig hygiënisch te reinigen materialen. Het aantal naden dient te worden beperkt. Vloeren mogen niet met stof worden bekleed.
21.	De test- en vaccinatiebussen dienen toegankelijk te zijn voor mensen met een fysieke beperking. Dit is inclusief (maar niet uitsluitend) rolstoeltoegankelijkheid.
22.	Test- en vaccinatiebussen beschikken minimaal over: - Geijkte thermometer binnenruimte - een AED; - een brancard (mag opvouwbaar); - een printer; - Een medische koelkast inclusief temperatuurlogger aangesloten op een daartoe geëquiperde alarmcentrale; - Een werkblad waarop de analyse van testmonsters kan worden uitgevoerd; - Adequate werkverlichting in de gehele bus; - Aanwezigheid van 220 volt stroompunten; - Wachtruimte met stoelen voor nazorg gevaccineerden. Een wachtruimte mag worden voorzien buiten de test- en vaccinatiebus met een wachtcontainer of tent. Bij inzet van een wachtcontainer/tent mag deze niet worden uitgevoerd in een donkere stof, zodat de fysieke conditie patiënt goed te observeren is'. De wachtruimte dient te zijn voorzien van voldoende werkverlichting. - Een wastafel met vuilwaterafvoer; - Een veilige en snelle internetverbinding. Goed beveiligde verbinding (geen open wifi) - Mogelijkheid om apparaten te weigeren (geen privé-apparaten in het netwerk) - Bij voorkeur de mogelijkheid om alleen verkeer naar een beperkt aantal domeinen door te laten (om misbruik te voorkomen), zodat bijvoorbeeld spelletjes-sites, nieuwssites etc. geblokkeerd kunnen worden omdat het bezoek aan die sites veel bandbreedte vraagt. - Per aan te sluiten werkstation is 512 kb/s download en 256 kb/s upload noodzakelijk. - 4G/5G is een optie. Dan wel bij een provider met zo volledig mogelijke landelijke dekking. - Mogelijkheid om het hele netwerk te verbinden met het netwerk van de locatie waar de bus staat (via WiFi of kabel) - Om de bussen overal inzetbaar te maken zijn de bussen uitgerust met een backup-verbinding naar een tweede provider. Dit omdat de dekking in Nederland nog wel eens wil verschillen per provider. - Een AVG-geschiedte papiervernietiger voor het vernietigen van privacygevoelige informatie. - Een opslag-gelegenheid voor (medisch) afval. - Geluids- en zichtvoorzieningen om de privacy van het test- en vaccinatieproces te garanderen, voornamelijk bij bespreken gezondheidsverklaring. - een personeelsruimte in de bus met overdruk, zodat de vervuilde lucht met virussen niet in de personeelsruimte komt. Medewerkers moeten in staat zijn zonder beschermingsmiddelen te eten en te drinken. Een ruimte met overdruk is niet noodzakelijk als een separate (goed te verwarmen)

	verblijfsruimte voor de medewerkers aanwezig is. De verblijfsruimte dient minimaal ruimte te bieden voor vijf (5) personen. - Minimaal vijf (5) wachtplekken voor de gevaccineerde personen. - Minimaal twee (2) zitplaatsen voor begeleiders/wachtenden op vervoer - Signing van de bussen (uitwendige herkenbaarheid als zijnde GGD Bus) (bewegwijzering en afzetpalen)
23.	Opdrachtnemer verzorgt in samenspraak met de regionale GGD de logistiek rondom de test- en vaccinatiebussentest- en vaccinatiebussen. Het betreft het uitvoeren van de volgende activiteiten Taak van de lokale GGD: - Het in afstemming met Opdrachtnemer regelen van ontheffingen en/of vergunningen en gemeentelijke aanpassingen die nodig zijn om op locatie te arriveren; - Het scheiden van ziekenhuisafval van restafval en zorgdragen voor het opslaan en afvoeren van het medische afval; - Bij inzet langer, dan één (1) dag: Schoonmaakdienst van de GGD zorgt voor afvoer van huishoudelijk afval.; - In afstemming met lokale GGD is op de mobiele locatie een logistiek coördinator ter plaatse. Deze rol kan uitgevoerd worden door de GGD-regio zelf. Chauffeur maakt de bus inzet gereed. Daarna zit de chauffeur in de personeelsunit en/of is binnen 15 minuten ter plaatse indien nodig om bv de bus te verplaatsten/ technische problemen op te lossen. - De regionale GGD verzorgt de materialen (waaronder bemonsteringsmaterialen en Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM)) die aan de richtlijnen van RIVM voldoen.

2. Eisen omtrent implementatie, communicatie en overlegstructuur

Nr.	Omschrijving
24.	Opdrachtgever wil op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau bij Opdrachtnemer aanspreekpunten hebben. De Opdrachtgever herkent de volgende overlegstructuur: - Operationeel overleg: Onderwerp: door te voeren wijzigingen, nader af te stemmen; Frequentie: 2x per week of frequenter; Aanwezig: projectleider; - Tactisch overleg Onderwerp: Prestaties Opdrachtnemer, optimalisatie dienstverlening, managementinformatie. Frequentie: 4 x per jaar; Aanwezig: projectleider; - Strategisch overleg Onderwerpen: Evaluatie prestaties opdrachtnemer, compliance, evt. verlenging overeenkomst, strategische ontwikkelingen Frequentie: minimaal 1 x per jaar; Aanwezig: directie, projectleider.
25.	Voor overleg op alle niveaus gelden onderstaande eisen: - Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanpassingen te maken in het aantal overlegniveaus en de frequentie van de overleggen; - Opdrachtnemer zal een vaste contactpersoon benoemen die het contact zal onderhouden met de contactpersoon van Opdrachtgever en die bevoegd is om bindende afspraken te maken; - Opdrachtnemer verplicht zich één week voor het overleg agendapunten en informatie voor het overleg aan te leveren; - Opdrachtnemer zorgt bij het overleg voor rapportage in de vorm van een actielijst en notulen; - Opdrachtnemer dient maximaal binnen vijf (5) Werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen, welke vervolgens geaccordeerd dient te worden door de Opdrachtgever; - Opdrachtnemer dient de vertegenwoordigers van alle overlegvormen bekend te maken bij Opdrachtgever.
26.	Alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geschiedt in het Nederlands.
27.	Opdrachtnemer maakt, na de voorlopige gunning, ten behoeve van de invoering van de Overeenkomst binnen veertien (14) dagen na definitieve gunning een definitief Implementatieplan en een voorstel voor een SLA. Inzake het implementatieplan geldt het volgende: - Het bij inschrijving ingediende implementatieplan en SLA worden in nader overleg met de Opdrachtgever verder uitgewerkt tot een definitief plan; - Voor het implementatieplan kunnen geen extra kosten in rekening gebracht worden; - Eventuele kosten verbonden aan de implementatie worden gedragen door Opdrachtnemer;

	d. In het SLA zijn minimaal opgenomen: a. Beschikbaarheid b. Rol en taakverdeling; c. Communicatie; d. Performance e. Helpdesk f. Escalatieprocedure g. Incidenten h. Exit regeling
28.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever en medewerkers/deelnemers te kunnen voorzien van support bij vragen, klachten, etc. Hiervoor geldt dat vragen en klachten telefonisch of via email bij een helpdesk van Opdrachtnemer kunnen worden ingediend. De telefonische helpdesk dient gedurende werkdagen van 6.00 – 21.00 uur bereikbaar te zijn. Buiten deze uren biedt Opdrachtnemer een telefonische piketdienst voor noodgevallen/ crisissituaties.
29.	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en dient de daarvoor te gebruiken klachtenformulieren bij aanvang van de Overeenkomst, ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor te leggen. De procedure dient onderscheid te maken naar de aard van de klachten, te weten klachten van Opdrachtgever en klachten van medewerkers/deelnemers. Over Klachten dient per kwartaal schriftelijk aan de contactpersoon van Opdrachtgever te worden gerapporteerd. De rapportage zal minimaal de onderstaande elementen bevatten: • Een beschrijving van het probleem of de Klacht; • De datum van constatering; • De wijze waarop de Klacht is ontstaan; • Welke personen er bij de Klacht zijn betrokken; • Over welke module gaat de Klacht? • De geschatte duur van de Klacht; • De voorgenomen oplossing van de Klacht; • De geschatte consequenties van de Klacht; • De termijn waarbinnen de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld. De Klachten worden in de overleggen op tactisch niveau met de contactpersoon van de Opdrachtgever besproken.
30.	Opdrachtnemer dient klachten binnen 24 uur in behandeling te nemen en dit te bevestigen middels een ontvangstbevestiging. Opdrachtnemer dient binnen drie (3) werkdagen een inhoudelijke reactie te geven richting melder op de klacht en de oplossing daarvan. Klachten dienen binnen vijf (5) werkdagen te worden opgelost. Afwijkende termijnen kunnen alleen worden vastgesteld in afstemming met en na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.
31.	Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de Raamovereenkomst en afwikkeling van de dienstverlening volledige medewerking bij een goede afronding en overdracht van zijn dienstverlening en afhechting van de samenwerking. Opdrachtnemer zal, indien hiervan sprake is, alles doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat een opvolgende leverancier of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen en per direct de uitvoering van de dienstverlening kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie kan verrichten. Opdrachtnemer dient uiterlijk drie (3) maanden vóór beëindiging van de Raamovereenkomst een transitieplan op te stellen ten behoeve van een optimale overdracht van de operationele dienstverlening, waarin het volgende wordt beschreven: • Het ter beschikking stellen van mensen met de juiste kennis over de dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever; • Het opstellen en vervolgens 'up to date' houden van een overzicht van alle informatie, documentatie, materialen die zijn gebruikt of ontwikkeld voor het leveren van de dienstverlening (hierna: 'de resultaten'); • Het in kaart brengen, overdragen en daarna (voor zover wettelijk toegestaan) verwijderen van data (waaronder persoonsgegevens van mensen).

3. Eisen aan de Managementinformatie en Rapportage

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

32.	Om goed inzicht in en sturing aan de dienstverlening te kunnen geven moet de informatievoorziening door Opdrachtnemer worden verzameld en gestroomlijnd. Opdrachtgever wil over een toereikende interne controlfunctie beschikken om financiële stromen van de huidige omvang te kunnen beheersen. Hiervoor wordt met de Opdrachtnemer heldere resultaatafspraken gemaakt over de aanlevering en onderbouwing van de prestatieafspraken o.b.v. de aard van de werkzaamheden. Per maand rapporteert de Opdrachtnemer minimaal over de volgende onderwerpen: - Operationeel - Contractmanagement- /financiële informatie - Business Intelligence (BI-dashboard) - Stuurinformatie management - Overige, door Opdrachtgever nader te bepalen informatie <u>Ad a. Operationeel</u> Dit betreft een samenvatting van de informatie zoals die per week is verstrekt (zie onder bij per week) <u>Ad b. Contractmanagement- /financiële informatie</u> - Aantal aanvragen - o Aanvragen gespecificeerd (tijd aanvraag, locatie, per wanneer, periode van inzet) - Vervulde aanvragen - o Vervulde aanvragen gespecificeerd (tevens onderbouwing indien niet vervuld kon worden) - Geconstateerde verbeterpunten bij opdrachtgever en opdrachtnemer - o Voorgestelde mitigerende maatregelen - Vaste kosten verantwoording - Variabele kosten verantwoording, zoals daar zijn, maar niet beperkt tot: - o Koffie - o Thee - o Brandstof - o Verreden kilometers Bovenstaande informatie en detailverantwoording moet exact aansluiten op de factuurgegevens. <u>Ad c. Business Intelligence (dashboard)</u> Doel is om een maandelijks infographic te creëren waarin wij onze stakeholders over onze dienstverlening (inzet vaccinatie en test bussen) en de coördinatie hiervan kunnen informeren. - Opdrachtnemer dient informatie in dashboards aan te leveren met in ieder geval absolute aantallen (in tabel vorm of staafdiagrammen). - Daarnaast dient opdrachtnemer informatie aan te leveren middels een cirkeldiagram of trendlijnen. - De exacte invulling van het dashboard dient in nader overleg te worden vastgesteld. Een voorbeeld van een infographic met mogelijke onderwerpen kan zijn: - o Totale aantal inzetten per maand (Gestapelde staafdiagram of Cirkeldiagram) - o Inzet = dag(deel) daadwerkelijke inzet ter plaatse. - o Aantal aanvragen per dag en totaal per maand - o Aan hoeveel aanvragen voldaan is (incl. percentages). - o Regionale verdeling van de totaal aantal aanvragen en totale inzet (Kaartdiagram) - o Percentuele inzet per maand - o Overzicht gemaakte kosten - o Overzicht van inventaris bussen - Opdrachtgever wil een kopie ontvangen van de dashboards (wekelijkse export) en bij voorkeur toegang tot de dashboards krijgen teneinde te kunnen filteren of eigen selecties te maken. <u>Ad d. Stuurinformatie management</u> Per week rapporteert opdrachtnemer over de volgende onderwerpen: - Overzicht gemelde issues - Issues gespecificeerd: wat, wanneer, hoe snel opgelost - Aanvragen geweigerd inclusief reden - Verwachte vraag en daarbij de (on)mogelijkheid van leveren
-----	---

	- Dagsluitingen.
33.	Na opdrachtverstrekking dient Opdrachtnemer bereid te zijn tijdens de implementatiefase de voorliggende eisen voor de management informatie en rapportage te concretiseren en in overleg met Opdrachtgever tot een eenduidige rapportage format te komen.
34.	Opdrachtnemer is bereid redelijke verzoeken tot wijziging c.q. uitbreiding van de managementrapportage, geuit door opdrachtgever, kosteloos door te voeren.

4. Eisen ten aanzien van tarifiering en facturatie

Nr.	Omschrijving
35.	De samenwerkingspartners van de Opdrachtgever, de 25 regionale GGD-organisaties, kunnen direct gebruik maken de dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt maandelijks de kosten voor de inzet van test- en vaccinatiebussen direct en volledig bij LCCB in rekening.
36.	Opdrachtnemer stuurt een verzamelfactuur per maand in pdf én in Excelformat naar cpofacturen@ggdghor.nl, t.a.v. Stichting Landelijke Coördinatie Covid-19 Bestrijding (LCCB), ter attentie van nader te bepalen functionaris LCCB, onder vermelding van de volgende gegevens: • Kenmerk van de overeenkomst; • Projectcode; • Projectperiode (maand); • Maandelijkse vaste lasten, in rekening te brengen zoals bepaald in de overeenkomst; • Maandelijkse variabele lasten, • Totaalbedrag factuur; • Overige, door Opdrachtgever nader te bepalen informatie.
37.	Opdrachtnemer kan eenmaal (1x) per contractjaar de tarieven van zijn Inschrijving indexeren, doch uitsluitend op basis van het CBS-prijsindexcijfer Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand maart gehanteerd, waarbij het indexcijfer van oktober 2023 wordt gesteld op 100%. Als ten opzichte van de aangeboden tarieven op grond van het in voorgaande de tarieven met meer dan 10% stijgen of dalen, treden partijen met elkaar in overleg.