

Bijlage 04 - Programma van Eisen

De Inschrijver dient akkoord te gaan met en te voldoen aan de uitgangspunten en eisen zoals geformuleerd in het Programma van Eisen (PvE), zie ook paragraaf 4.3. van de inschrijvingsleidraad.

Algemene Eisen

A-E-1	Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van Opdrachtgever auto's met chauffeur(s) beschikbaar te stellen om minimaal 20 ritten per week te kunnen leveren, waarbij in ieder geval 2 auto's met chauffeur tegelijkertijd beschikbaar zijn (op basis van indicatieve raming).
A-E-2	Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever vaste chauffeurs beschikbaar voor inzetbaarheid op het vervoer. Onder vaste chauffeurs wordt verstaan: een pool met een beperkt aantal chauffeurs die op continue basis beschikbaar is (tussen 00:00 en 06:00 uitgesloten) voor de dienstverlening aan de provincie met als doel een herkenbaar gezicht voor de gebruikers van de dienstverlening.
A-E-3	Op verzoek van Opdrachtgever is Opdrachtnemer bereid na gunning desgevraagd de persoonsgegevens van alle in te zetten chauffeurs aan te leveren voor een veiligheidsonderzoek.
A-E-4	Door Opdrachtnemer wordt de landelijke wet- en regelgeving nageleefd.
A-E-5	Opdrachtnemer is verplicht GS-en directievervoer van de provincie Noord-Holland aan te bieden op alle kalenderdagen van een week, 24 uur per dag, een en ander geldt ook voor feestdagen.
A-E-6	Opdrachtnemer garandeert dat de maximale voorrijtijd niet meer dan 25 minuten zal bedragen.
A-E-7	Opdrachtnemer draagt zorg voor vervangend vervoer (met chauffeur) bij uitval van het voertuig en/of chauffeur, op een zo kort mogelijk tijdsbestek doch maximaal 1 uur na uitval.
A-E-8	Indien een rit binnen 25 minuten voor aanvang van de rit wordt geannuleerd, mag Opdrachtnemer deze geannuleerde rit in rekening brengen.
A-E-9	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, om zonder opgave van redenen, vervanging van een door Opdrachtnemer tewerkgestelde chauffeur te eisen, waarna Opdrachtnemer hieraan gevolg zal gaan geven.

Communicatie

C-E-1	De Opdrachtnemer overlegt minimaal 1 keer per half jaar met Opdrachtgever over de uitvoering van de dienst of zoveel vaker als nodig wordt geacht door Opdrachtgever. De volgende onderwerpen dienen in ieder geval te worden besproken in het overleg: • Voortgang algemeen • Inzet vaste chauffeurs • Bereikbaarheid backoffice • Kwaliteit dienstverlening
C-E-2	Incidenten die zich voordoen worden door de Opdrachtnemer direct gemeld bij Opdrachtgever.

Financiële/ juridische Eisen

F-E-1	Opdrachtnemer beschikt over het TX-keur of een gelijkwaardige certificering gedurende de looptijd van de overeenkomst.
F-E-2	Auto's van Opdrachtnemer dienen minimaal WA verzekerd te zijn volgens de standaard taxiverzekering incl. inzittendenverzekering.
F-E-3	De Nadere Opdracht verstrekking, per mail, door Opdrachtgever bevat: • Omschrijving opdracht; • Opdrachtnummer; • Aantal ritten, afstand en tijdsduur, onder vermelding van de datum; • Vermelding van de contactpersoon van Opdrachtgever en van Opdrachtnemer; Door Opdrachtnemer wordt deze opdracht bevestigd per mail, waar na deze definitief is.
F-E-4	Opdrachtnemer dient 1 maal per maand te factureren. Opdrachtnemer zal een opdrachtnummer ontvangen waarnaar hij dient te verwijzen op de factuur ten behoeve van het automatische factuurverwerkingsproces van Opdrachtgever.
F-E-5	Opdrachtnemer zal naast de schriftelijke maandfactuur het rittenoverzicht per opdrachtnummer digitaal in een Excel-bestand aanleveren aan administratie debiteuren en in de cc aan de planner. Op het rittenoverzicht dient Opdrachtnemer aan te geven: datum, van/naar, naampassagier, bedrag, km/rit, wachtminuten per rit, type ingezet voertuig (traditioneel, hybride, emissieloos). Facturen die niet volgens bovenstaande eisen worden ingediend worden niet betaald tot ze op de juiste wijze zijn ingediend.
F-E-6	Door Opdrachtnemer worden geen administratiekosten in rekening gebracht.
F-E-7	Op alle aanbestedingsdocumenten zijn de 'Algemene inkoopvoorwaarden Provincies 2023' van toepassing.

Technische Eisen

T-E-1	De in te zetten auto's van Opdrachtnemer dienen zich te bevinden in het EU-1 of EU-2 segment.
T-E-2	De in te zetten auto's van Opdrachtnemer dienen schoon en representatief te zijn en van recent bouwjaar dat wil zeggen: niet ouder dan 5 jaar, dit uitsluitend ter beoordeling door Opdrachtgever. Type auto's die ingezet worden voor Opdrachtgever dienen minimaal te beschikken over: • ABS • Airco • Boardcomputer • Cruise control • Dubbele airbags • Goedgekeurde brandblusser (bij Wet) • Goedgekeurde EHBO-kist (bij Wet) • Leeslampen achter • Lege bagageruimte • Life hammer • Navigatiesysteem • Taximeter weggewerkt
T-E-3	Auto's van Opdrachtnemer mogen niet voorzien zijn van enig taxi-kenmerk (uitgezonderd de wettelijk verplichte kentekenplaten en nummers).
T-E-4	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat het tijdens het vervoer, voor de chauffeurs verboden is navigatie en TV te bedienen.
T-E-5	Opdrachtnemer dient minimaal 50% van het aantal uit te voeren ritten uit te voeren met een emissie loos voertuig. Hieronder vallen volledig elektrische voertuigen en voertuigen die rijden op waterstof.

Personele Eisen

P-E-1	Personeel van Opdrachtnemer dient naast een klantvriendelijke instelling een verzorgd uiterlijk te hebben. Daarnaast dient hij of zij representatief gekleed te zijn in een donker kostuum/mantelpak met stropdas of shawl en bijbehorende donkere, nette schoenen.
P-E-2	Personeel van Opdrachtnemer dient vloeiend Nederlands te spreken, alsmede over enige kennis van de Engelse taal te beschikken.
P-E-3	Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een geldig EHBO-diploma.
P-E-4	Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een geldig CCV-D1 diploma, en geldig rijbewijs B.
P-E-5	Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer heeft geen strafblad. U dient een recente verklaring (niet ouder dan een half jaar) omtrent gedrag (VOG) van de in te zetten chauffeurs binnen de verificatiefase na het starten van het contract aan Opdrachtgever ter hand te stellen.

P-E-6	Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer heeft een goede kennis van de infrastructuur van Nederland en in het bijzonder van de Randstad. Daarnaast beschikt hij/zij over een goede geografische kennis van de voorgenoemde gebieden.
-------	--

Privacy Eisen

PR-E-1	Bij beëindiging van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer alle actuele en historische persoonsgegevens aangaande deze Opdracht teruggeven aan Opdrachtgever en binnen de eigen administratie uitwissen dan wel vernietigen.
PR-E-2	Persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van deze Opdracht, mogen ook alleen voor dat doel worden gebruikt. Deze gegevens worden nooit aan derden ter beschikking gesteld.

Specifieke eisen

S-E-1	De chauffeur meldt zich bij aankomst op het Paviljoen Welgelegen bij de receptie. De receptie belt dit door aan de secretaresse van de betrokken passagier. Indien het vertrek- en/of aankomstpunt van de passagiersrit een woning of ander gebouw is, wordt de passagier opgehaald dan wel afgezet direct voor de deur of zo dicht daarbij als mogelijk is.
S-E-2	De passagier wordt geacht gereed te zijn voor vertrek als de chauffeur van de Opdrachtnemer zich bij hem/haar meldt. Indien blijkt dat de passagier niet gereed is of zich niet tijdig meldt, zal de chauffeur, na vijf minuten gewacht te hebben, bevoegd zijn de wachttijd te laten ingaan.
S-E-3	Het GS-en directievervoer van de provincie Noord-Holland dient te geschieden via de snelste voor autoverkeer openstaande verbinding tussen begin- en eindpunt van de rit, tenzij de passagier een andere route verzoekt. In geval van files, omleidingen en andere vormen van (dreigende) vertraging, dient de chauffeur die alternatieve route te kiezen die voor de minste vertraging zorgt.
S-E-4	De chauffeurs dienen ervoor zorg te dragen dat het vervoer op comfortabele wijze plaats vindt. De chauffeurs doen al het mogelijke om orde en rust in de auto's te verzekeren.

S-E-5	Opdrachtnemer richt een centrale in en houdt deze in stand. Vanuit de centrale dient de Opdrachtnemer zorg te dragen voor de aansturing van de auto's, de aanmelding en planning van ritten, de ritadministratie en – registratie en de financiële afrekening. De centrale dient een permanente verbinding te hebben met de auto's. De centrale dient bereikbaar te zijn ten behoeve van het bestellen van ritten en verstrekken van informatie door middel van een centraal telefoonnummer. De kosten van de (instandhouding van de) centrale zijn gedurende de duur van de raamovereenkomst voor rekening van Opdrachtnemer. De centrale dient 24 uur per dag telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn. Het op de centrale werkzame personeel dat de contacten met Opdrachtgever onderhoudt moet de Nederlandse taal goed spreken en verstaan, klantvriendelijk en servicegericht zijn.
S-E-6	Opdrachtnemer verstrekt één telefoonnummer, waarop de planner van de provincie altijd contact kan krijgen met de sleutelpersoon.