



Programma van Eisen

Aanbesteding Busreizen

Algemene Eisen	
1.	Opdrachtnemer levert vervoersmiddelen die geschikt zijn voor groepsvervoer en voldoen aan alle wettelijke vereisten.
2.	De Opdrachtnemer wordt geacht op basis van de reservering een planning voor het uitvoeren van de betreffende Busreis te maken volgens de Arbeidstijdenwet Vervoer. Opdrachtnemer is hierbij verantwoordelijk voor nakoming van de Arbeidstijdenwet Vervoer.
3.	De in te zetten voertuigen zijn, naast dat deze dienen te voldoen aan alle wettelijke vereisten, in kwalitatief goede staat. De voertuigen die worden ingezet dienen te allen tijden van binnen schoon en opgeruimd te zijn.
4.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever direct op de hoogte te stellen van alle ongevallen c.q. schade gedurende de uitvoering van de Dienstverlening, met verstrekking van alle ter zake doende informatie.
5.	Alle communicatie, in woord en geschrift, tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geschiedt in het Nederlands.
6.	Alle in te zetten chauffeurs dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
7.	Opdrachtnemer verklaart te beschikken over een calamiteitenplan voor busvervoer.
8.	Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever dienen te alle tijde (telefonisch) contact te kunnen leggen met de Chauffeurs van de ingezette voertuigen.
9.	Opdrachtnemer is voor Reizigers en achterblijvers 24 uur per dag en 7 dagen per week telefonisch beschikbaar voor noodgevallen en problemen tijdens de reis. Hiertoe geeft de Opdrachtnemer een noodtelefoonnummer aan de Opdrachtgever.
10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor haar medewerkers. Inschrijver garandeert dat het in te zetten personeel bij deze opdracht voldoende opgeleid is en vakbekwaam is conform wetgeving en het gestelde in dit Programma van Eisen.

Kwaliteitseisen	
11.	Het voor de Dienstverlening in te zetten voertuigen zijn voorzien van veiligheidsgordels voor alle zitplaatsen van Reizigers. Voor elke rit wijst de Chauffeur de inzittenden erop dat het gebruik hiervan (wettelijk) verplicht is.
12.	Opdrachtnemer is maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur (zowel telefonisch als per mail) bereikbaar voor Reserveringen en overige afstemming
13.	Het voertuig dat wordt ingezet voor de Busreis is minimaal 15 minuten voor vertrek aanwezig en de Chauffeur meldt zich dan bij zijn contactpersoon voor de betreffende reis.
14.	Indien een bus te laat arriveert dient dit ten alle tijden tijdig telefonisch gemeld te worden aan de contactpersoon van de rit, zodat er in afstemming met de contactpersoon gekeken kan worden naar een passende oplossing.

15.	Opdrachtnemer verzorgt de administratie van de Busreizen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat, ook indien er sprake is van de inzet van meerdere vervoersmiddelen, Opdrachtgever zorg zal dragen voor de namenlijst van Reizigers. Opdrachtgever zal deze lijst overhandigen aan contactpersoon van Opdrachtnemer.
16.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal 2 dagen voorafgaand aan de rit welk vervoersmiddel wordt ingezet (bijvoorbeeld inzet van twee bussen of één dubbeldekker, i.v.m. het tijdig kunnen maken van de juiste indelingen etc.)
17.	Opdrachtnemer kan incidenteel het vervoer ook tijdens weekenden en feestdagen uitvoeren.
18.	De in te zetten voertuigen dienen te voldoen aan de eisen die de Rijksdienst voor het Wegverkeer daaraan stelt.
19.	Aanvullen dop eis 18 dienen voertuigen te voldoen aan de volgende eisen: De voertuigen zijn voorzien van een werkende airco; • De voertuigen zijn voorzien van een geluidsinstallatie inclusief microfoon en van een (board)telefoon die handsfree te bedienen is; • De voertuigen zijn voorzien van een veiligheidskaart, veiligheidshamers, goedgekeurde EHBO doos en goedgekeurde AED doos; • De voertuigen zijn voorzien van een navigatiesysteem met actuele software; • De voertuigen zijn voorzien van brandblussers; • Een vervoersmiddel met 21 of meer zitplaatsen dat ingezet wordt dient te beschikken over een schoon en werkend toilet.
20.	De chauffeur is er verantwoordelijk voor dat de leerlingen inclusief begeleiding op de juiste wijze gebruik maken van het voertuig, waaronder het dragen van de gordels, niet roken en overige wet- en regelgeving. De chauffeur van Opdrachtnemer leeft deze regels ook na.
21.	Opdrachtnemer houdt te alle tijden, waaronder in de communicatie en bij het aanspreken van, rekening met het type doelgroep (leerlingen in de leeftijd circa 12 t/m 18 jaar, variërend schoolniveau).
22.	Opdrachtnemer garandeert uitvoering van alle Dagreizen, wanneer deze 10 Werkdagen of langer voor aanvang van de busreis zijn gereserveerd. Opdrachtnemer garandeert uitvoering van alle Meerdaagse reizen wanneer deze 3 weken of langer voor aanvang van de Busreis zijn gereserveerd en bevestigd aan Opdrachtgever. Mocht Opdrachtnemer niet in staat zijn de Opdracht uit te voeren, dan staat het Opdrachtgever vrij om de Opdracht door een derde partij uit te laten voeren.
23.	Indien een door de Opdrachtnemer ingezet voertuig zijn route niet kan vervolgen, met als oorzaak bijvoorbeeld pech, dient de Opdrachtnemer op de snelst mogelijke wijze gelijkwaardig vervangend vervoer te verzorgen, zodat de route kan worden vervolgd.
24.	Opdrachtnemer is in staat om comfortabel materieel in te zetten dat, indien gewenst door Opdrachtgever, geschikt is om mindervalide Reizigers te vervoeren. Opdrachtgever zal bij de Reservering doorgeven of er mindervalide Reizigers mee reizen.
25.	Opdrachtnemer is in staat om naast Reizigers gelijktijdig klein materieel zoals bagage, sportartikelen en dergelijke te vervoeren.

26.	In te zetten voertuigen dienen te allen tijde geschikt te zijn voor eventueel van toepassing zijnde milieuzones in Europese steden.
27.	Ten aanzien van Meerdaagse reizen is het uitgangspunt dat de bus en Chauffeur op de plaats van bestemming en ter beschikking van Opdrachtgever zal blijven. Dit dient Opdrachtnemer als uitgangspunt voor haar prijsopgave te hanteren. Indien in een uitzonderlijk geval door Opdrachtgever anders gewenst wordt zal hiervan melding worden gemaakt in de Reservering. In dat geval worden de Reizigers weggebracht en komt de bus en Chauffeur na een vooraf bekend gemaakt aantal dagen weer terug om de Reizigers op te halen.
28.	Opdrachtnemer dient voertuigen uit te rusten met wettelijk vereiste benodigde equipment.
29.	Met het oog op het beoogd aantal Reizigers en vanuit een duurzaamheidsoogpunt draagt Opdrachtnemer zorg voor een zo efficiënt mogelijke capaciteit van de in te zetten vervoersmiddelen. Hiermee wordt bedoeld dat de keuze van het vervoersmiddel zoveel mogelijk is afgestemd op het aantal Reizigers, inclusief bagage, waarbij het uitgangspunt is dat groepen, daar waar mogelijk, zoveel mogelijk worden vervoerd in één vervoersmiddel.
30.	Bij extreem weer vindt er acuut na constatering overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hoe te handelen zodat opdrachtnemer veiligheid te allen tijde kan borgen
31.	Opdrachtnemer accepteert dat Opdrachtgever op basis van opgedane ervaringen de inzet van Chauffeurs kan weigeren. Opdrachtnemer zal in dat geval een alternatieve chauffeur voorstellen.

Prijzen en facturatie	
32.	Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever. Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is. Daarnaast dient Opdrachtnemer zijn factuur via e-mail te sturen naar Opdrachtgever.
33.	Bekeuringen c.q. verkeersovertredingen komen te allen tijden voor rekening van Opdrachtnemer.
34.	Opdrachtnemer rekent geen extra kosten in rekening indien er vertraging is ontstaan door congestie op de infrastructuur of andere oorzaken. Overmacht is hierop een uitzondering.
35.	De Opdrachtnemer stuurt bij elke Reservering binnen één Werkdag een aanvraagbevestiging en stuurt binnen twee Werkdagen - tenzij anders vermeld in de Reservering - een offerte met daarin de vaste totaalprijs van de aanbidding aan de besteller.
36.	De vaste totaalprijs voor een Reservering is gespecificeerd in prijs per uur, prijs per kilometer en indien van toepassing het gehanteerde dagtarief, exclusief btw. De prijzen dienen opgegeven te worden in Euro's en incl. BTW. Opdrachtnemer rekent geen andere kosten (zoals bijvoorbeeld voorrijd-, bezorg-, administratie- en/of soortgelijke kosten) dan de eenheden zoals die vermeld zijn op het prijzenblad.
37.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alleen de kilometers van de desbetreffende reis zoals berekend door een gezamenlijk met Opdrachtgever

	vastgestelde routeplanner voor vergoeding in aanmerking komen, waarbij een afwijking van 10% van het aantal kilometers is toegestaan.
38.	Indien Opdrachtnemer meerdere dagen onderweg is wordt in afstemming met aanvrager bepaald of Opdrachtgever zorgdraagt voor de organisatie van verzorging en/of overnachting of dat het aan Opdrachtnemer is verzorging en/of overnachting t.b.v. de chauffeur te regelen. Indien Opdrachtnemer hiervoor zorgdraagt dient er vooraf aangegeven te worden welke overnachtingskosten hij hiervoor in rekening brengt. Opdrachtgever is zonder schriftelijk akkoord niet verplicht de overnachtingskosten te betalen.
39.	Opdrachtnemer verklaart dat de facturen voldoen aan de wettelijke (fiscale) eisen alsmede aan de eisen van Opdrachtgever.
40.	Prijzen van parkeergelden en tolwegen zullen, na uitvoering van de Busreis, 1-op-1 worden doorbelast, hiertoe stuurt Opdrachtnemer kopieën van de bonnen mee met de factuur.
41.	De contactpersoon, ordernummer, aantal kilometers, aantal uren en het afleveradres worden zowel op de Reservering bestelling, de orderbevestiging als de factuur vermeld.
42.	Opdrachtnemer factureert per Reservering en verzorgt via een bijlage een duidelijke specificatie van de verschillende werkzaamheden op kostenplaatsniveau.
43.	Opdrachtnemer rekent geen andere kosten (zoals bijvoorbeeld voorrijd-, bezorg-, administratie- en/of soortgelijke kosten) dan de eenheden zoals die vermeld zijn op het prijzenblad.
44.	De prijzen dienen opgegeven te worden in Euro's en incl. BTW.
45.	Annuleren kan kosteloos tot 5 Werkdagen voor aanvang van de reis. Bij annulering binnen 5 Werkdagen en voor aanvang van de eendaagse reis, mag Opdrachtnemer maximaal de ritprijs, minus de kilometertarieven, aan Opdrachtgever doorbelasten. In uitzondering op voornoemde kan in uitzonderingsgevallen (hiermee wordt bedoeld aanwijsbare calamiteiten) tot 24 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd.

Rapportages

46.	Opdrachtnemer levert minimaal tweemaal per jaar een management rapportage aan, bevattend de volgende informatie: - Overzicht van de geleverde Diensten per locatie/kostenplaats, incl. een specificatie de afgenomen Diensten tegen welke kosten, bestemming, aantal reizigers en duur van de reis; - Een overzicht van de klachten (aantal, type en afhandeling) en incidenten die zijn binnengekomen per locatie/kostenplaats. Ook de wijze waarop de klacht is opgelost dient hierbij te zijn meegenomen.
-----	---

Communicatie en klachtenafhandeling

47.	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst één (1) vast contactpersoon en één (1) vaste vervanger benoemen. Deze contactpersonen zijn op werkdagen van 08:00 – 17:00 uur bereikbaar per e-mail en telefoon.
-----	--

48.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een spoedige en adequate klachtenbehandeling conform een vastgestelde klachtenprocedure. Klachten m.b.t. de dienstverlening van Opdrachtnemer dienen door Opdrachtgever telefonisch, schriftelijk en per e-mail ingediend te kunnen worden bij een vaste contactpersoon. Klachten dienen binnen 5 Werkdagen, vanaf het moment van binnenkomst, volledig afgehandeld te zijn.
-----	---