

Programma van Eisen

1 Algemene eisen

- 1.1 Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze raamovereenkomst conform de (Nederlandse en Europese) wet- en regelgeving, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de Rijksoverheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zoals Nederlandse normen en praktijkrichtlijnen (NEN-normen) zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar deze aanbestedingsleidraad betrekking op heeft.
- 1.2 Indien er gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, dient Opdrachtnemer deze eisen op te volgen. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk te beschikken over de benodigde vergunningen, ook als de wetgeving wijzigt.
- 1.3 Het touringcarvervoer mag niet leiden tot overlast in en om de onderwijsgebouwen (bijvoorbeeld geluidsoverlast, stankoverlast etc.) of tot verstoringen van werkprocessen van het onderwijs.
- 1.4 Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hem door Opdrachtgever ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Op het gebruik voor vorenbedoelde gegevens en informatie is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregels, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de meldingsplicht voortvloeiend uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking, Opdrachtnemer een informatieplicht opleggen, of voor zover Opdrachtgever Opdrachtnemer van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven. Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisatie van Opdrachtnemer alsmede met eventuele door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, voor zover Opdrachtnemer zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de Overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk acht.
- 1.5 Opdrachtnemer biedt touringcarvervoer, zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad, op elke kalenderdag aan, inclusief weekend- en feestdagen.
- 1.6 Opdrachtnemer is in staat alle op het Prijzenblad vermelde touringcars aan te bieden en in te zetten ten behoeve van reizen voor Opdrachtgever.
- 1.7 Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief over vertrektijden en routes, zodat reizen zo efficiënt mogelijk verlopen.
- 1.8 Het touringcarvervoer zal in eerste lijn worden verricht conform alle eisen die zijn gesteld in deze Aanbestedingsleidraad. Opdrachtnemer mag aanvragen in overleg en na instemming van Opdrachtgever aanpassen om zodoende de doelmatigheid/efficiëntie te verbeteren.
- 1.9 Zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat een geboekte reis vertraagd is of gewijzigd dient te worden, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hier onmiddellijk over, zowel telefonisch als schriftelijk. Daarbij vermeldt Opdrachtnemer duidelijk de reden en welke passende oplossing geboden wordt.

- 1.10 Opdrachtnemer levert na afloop van de Raamovereenkomst en eventuele verlengingen een overzicht aan met daarop alle reizen en bijbehorende specificaties die Opdrachtnemer voor Opdrachtgever uitgevoerd heeft. Dit gebeurt digitaal en in een vooraf met Opdrachtgever afgestemd format.
- 1.11 Het aantal scholen en het daarbij behorende aantal touringcarreizen kan altijd als gevolg van herhuisvestingactiviteiten wijzigen. In geval van uitbreiding van het aantal schoollocaties van Opdrachtgever, verzorgt Opdrachtnemer het touringcarvervoer voor deze nieuwe locaties tegen dezelfde condities als vastgelegd in deze Raamovereenkomst. Indien het aantal locaties van Opdrachtgever – bijv. door sluiting of reorganisatie – afneemt heeft Opdrachtnemer geen aanspraak op vergoeding van enigerlei schade.

2 Operationele eisen

- 2.1 Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon aan die voor de gehele duur van de overeenkomst beschikbaar en bereikbaar is. Tijdens de afwezigheid van de vaste contactpersoon stelt Opdrachtnemer één vaste vervanger aan die van de lopende zaken op de hoogte is.
- 2.2 Naast de vaste contactpersoon en diens vervanger, beschikt Opdrachtnemer over een servicedesk die 24/7 telefonisch bereikbaar is voor noodgevallen.
- 2.3 Ten behoeve van Opdrachtgever in te zetten touringcars en chauffeurs zijn 15 minuten voor het tijdstip van vertrek aanwezig op de afgesproken vertrekplaats. In het geval het een retourreis (brengen en halen) betreft, geldt dit voor zowel de heen- als voor de terugreis.
- 2.4 Wanneer de touringcar stilstaat tijdens het in- en/of uitstappen van leerlingen, dient de motor te worden uitgeschakeld om onnodige schadelijke uitstoot te beperken.
- 2.5 Opdrachtnemer zorgt voor maximale (kosten-)efficiëntie voor wat betreft het soort in te zetten touringcar. Opdrachtnemer zet niet meer touringcars in dan voor de geboekte reis noodzakelijk, en draagt er tegelijkertijd zorg voor dat er voor elke passagier een zitplaats beschikbaar is.
- 2.6 Ten behoeve van Opdrachtgever in te zetten touringcars hebben op alle onderdelen de door de fabrikant voorgeschreven en andere nodige inspecties, onderhoudsbeurten, reparaties en keuringen gehad, met inbegrip van eventuele terugroepacties vanuit de fabrikant. De touringcars zijn op alle punten (goed)gekeurd voor het veilig vervoeren van personen.
- 2.7 Ten behoeve van Opdrachtgever in te zetten touringcars zijn altijd schoon en vrij van technische schade, zowel het interieur als het exterieur. Daarnaast beschikken de touringcars over werkende airconditioning en – tenzij vooraf anders afgesproken – een te gebruiken toilet.
- 2.8 Op aanvraag van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een touringcar ter beschikking welke geschikt is voor het vervoer van minder validen, zoals bijv. rolstoelgebruikers. Eventuele extra kosten die dit met zich meebrengt vallen buiten de scope van deze Raamovereenkomst en zullen per aanvraag in overleg met Opdrachtgever worden afgesteld.
- 2.9 De motoren van de ten behoeve van Opdrachtgever in te zetten touringcars voldoen aan de Euro 6 emissienorm.

- 2.10 Ten behoeve van Opdrachtgever in te zetten touringcars zijn voorzien van EHBO-koffers en brandblusmiddelen, en de touringcar zijn duidelijk zichtbare en leesbare (veiligheids-)instructies aanwezig. Hierop staat ten minste aangegeven: instructies over het dragen van veiligheidsgordels, hoe te handelen in geval van nood en vervoers- en reisvoorwaarden.

3 Bestelproces

- 3.1 De contactpersoon van Opdrachtgever vraagt telefonisch of via e-mail een offerte op bij Opdrachtnemer. Hierbij verstrekt de aanvrager de volgende gegevens:
- Vertrekplaats, eventuele tussenbestemmingen of -stops en de eindbestemming;
 - Datum en tijdstip van de reis;
 - Het aantal te vervoeren personen en een omschrijving van de groep;
 - Aanvullende relevante gegevens (denk aan minder valide leerlingen).
- 3.2 Opdrachtnemer stuurt binnen 2* werkdagen na ontvangst van de aanvraag, een offerte met daarin de ten minste de volgende gegevens:
- Tarieven, tariefopbouw, evt. aanvullende kosten o.b.v. nacalculatie, etc.;
 - Specificatie van de touringcar en van de uit te voeren rit;
 - Relevante aspecten met betrekking tot de uit te voeren rit.

** Voor offertes voor meerdaagse en/of internationale reizen mag een termijn van 5 werkdagen worden gehanteerd, afhankelijk van de omvang en gezamenlijk overleg over de invulling.*

- 3.3 De contactpersoon van Opdrachtgever bevestigt de offerte binnen 5 werkdagen door deze – door een tekenbevoegde medewerker – ondertekend retour te sturen aan Opdrachtnemer. Tevens zal op de offerte een bestelnummer vermeld worden, wat Opdrachtnemer dient te vermelden op zijn factuur.
- 3.4 Opdrachtnemer stuurt een orderbevestiging aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Vanaf dat moment is de bestelling definitief en gelden de annuleringsvoorwaarden.

4 Annuleringsvoorwaarden

- 4.1 Geboekte reizen kunnen uitsluitend in uitzonderlijke gevallen en bij overmacht kosteloos worden geannuleerd. Dit geldt zowel voor Opdrachtgever als voor Opdrachtnemer.

Onder uitzonderlijke gevallen en overmacht wordt onder andere – maar niet uitsluitend – verstaan:

- Een negatief reisadvies vanuit een overheidsinstantie;
- Een negatief reisadvies vanwege extreme weersomstandigheden;
- Terroristische dreiging;
- Het overlijden van een leerling of leerkracht die deel zou nemen aan de reis;
- De uitbraak van een pandemie;
- De afgelasting van het evenement waarvoor de reis is geboekt, vanwege omstandigheden buiten de macht en invloed van Opdrachtgever.

- 4.2 Indien het geen uitzonderlijke gevallen of overmacht betreft en Opdrachtgever annuleert de reis, dan gelden de volgende voorwaarden:

- 3 tot 5 werkdagen voor het geplande vertrekmoment: Opdrachtnemer heeft recht op een schadevergoeding van 10% van het offertebedrag;
 - 1 of 2 werkdagen voor het geplande vertrekmoment: Opdrachtnemer heeft recht op een schadevergoeding van 50% van het offertebedrag.
- 4.3 Indien het geen uitzonderlijke gevallen of overmacht betreft en Opdrachtnemer annuleert de reis, dan gelden de volgende voorwaarden:
- 3 tot 5 werkdagen voor het geplande vertrekmoment: Opdrachtgever heeft recht op een schadevergoeding van 20% van het offertebedrag, plus alle (meer-)kosten voor het vervangend vervoer dat Opdrachtgever heeft moeten inkopen;
 - 1 of 2 werkdagen voor het geplande vertrekmoment: Opdrachtgever heeft recht op een schadevergoeding van 50% van het offertebedrag, plus alle (meer-)kosten voor het vervangend vervoer dat Opdrachtgever heeft moeten inkopen.
- 4.4 Indien Opdrachtnemer de reis 1 of 2 werkdag(en) voor het geplande vertrekmoment annuleert en er geen alternatief vervoer mogelijk is, heeft Opdrachtgever recht op een schadevergoeding van 50% van het offertebedrag, plus alle kosten van entreebewijzen en andere bestelde producten en diensten, welke als direct gevolg van de annulering niet kunnen worden gebruikt.

5 Eisen aan personeel van Opdrachtnemer

- 5.1 Ten behoeve van Opdrachtgever in te zetten chauffeurs beschikken over alle – voor de reis en het type touringcar – vereiste rijbewijzen, vergunningen en kwalificaties. Het certificaat “Het Nieuwe Rijden” is één van deze vereisten daar zuinig rijden en duurzaamheid voor Opdrachtgever belangrijke aspecten zijn.
- 5.2 Ten behoeve van Opdrachtgever ingezette chauffeurs dienen zich te houden aan de verkeerswetgeving. Kosten voor overtredingen gemaakt in de uitvoering van de Opdracht zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 5.3 Personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift.
- 5.4 Ten behoeve van Opdrachtgever ingezette chauffeurs komen beslagen ten ijs. Dat wil zeggen, zij hebben zich voorbereid op de reis, de te rijden route en de omgeving van de bestemming. De chauffeurs beschikken daarnaast over up-to-date zijnde navigatiesystemen en houden rekening met bekende wegwerkzaamheden, -afsluitingen of andere belemmeringen op de heen- en terugreis.
- 5.5 Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer en van de ingezette chauffeur(s) enige flexibiliteit voor wat betreft aankomst- en vertrektijden, en dat zij rekening houden met wat nodig is voor betreffende doelgroep.
- 5.6 Personeel van Opdrachtnemer rookt niet in de nabije omgeving van de leerlingen en van touringcar.
- 5.7 Opdrachtnemer overhandigt op verzoek van Opdrachtgever een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van ten behoeve van Opdrachtgever in te zetten personeel. Deze verklaring mag

maximaal 12 maanden oud zijn. De kosten van deze verklaring zullen door Opdrachtgever worden vergoed.

- 5.8 Personeel van Opdrachtnemer moet zich te allen tijde kunnen legitimeren door middel van een geldig legitimatiebewijs en draagt daarnaast herkenbare bedrijfskleding.
- 5.9 Personeel van de Opdrachtnemer dient zich op de terreinen en in de schoolgebouwen van Opdrachtgever te houden aan alle bij Opdrachtgever geldende huisregels.
- 5.10 Bij uitvoering van de werkzaamheden is het gebruik van rij- en werk beïnvloedende middelen, zoals alcohol en verdovende middelen, door personeel van Opdrachtnemer ten strengste verboden.
- 5.11 Personeel van Opdrachtnemer dient zich te houden aan de verkeerswetgeving. Kosten voor overtredingen gemaakt in de uitvoering van de Opdracht zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

6 Eisen met betrekking overleg

- 6.1 Operationeel overleg vindt plaats tussen de bestellers en de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer indien hier aanleiding toe is.

Tenminste twee keer per jaar vindt er een tactisch evaluatiegesprek plaats tussen Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever. Hiervoor worden de verslaglegging en managementrapportages als input gebruikt voor het gesprek. Voor de tactische overleggen maakt Opdrachtnemer de agenda en het gespreksverslag.

Ter escalatie kan er een additioneel strategisch overleg worden ingepland waarbij de contracteigenaar aansluit. Ook voor dit strategische overleg maakt Opdrachtnemer de agenda en het gespreksverslag.

- 6.2 Opdrachtnemer levert aan de contactpersoon van Opdrachtgever elk kwartaal kosteloos een rapportage aan, waarin in elk geval is opgenomen:

- Het aantal uitgevoerde reizen per school waarbij per reis ten minste de volgende details duidelijk vermeld worden:
 - *Kosten van de reis;*
 - *Vertrekplaats en bestemming;*
 - *Aantal gereden kilometers, eventueel separaat van heen- en terugreis;*
 - *Aantal en soort ingezette touringcar(s);*
 - *Aanvullende kosten;*
 - *Aanvullende dienstverlening;*
 - *Vertrek- en aankomsttijden op zowel de vertrekplaats als de bestemming;*
 - *Wachttijden;*
 - *Totale reistijd.*
- Financiële overzichten van alle scholen;
- Overzicht van klachten, problemen en calamiteiten;
- Overzicht uitgevoerde acties bij klachten, problemen en calamiteiten.

- 6.3 Opdrachtgever stelt per school een contactpersoon aan voor alle operationele zaken. Gedurende de looptijd van het contract beoordelen zij de prestaties van Opdrachtnemer. De

prestaties van Opdrachtnemer m.b.t. de Dienstverlening worden per kwartaal met de accountmanager besproken door de contractverantwoordelijke van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever het nodig acht om dit vaker te bespreken. Hierin worden de volgende zaken beoordeeld:

- KPI's. Deze worden in de implementatiefase afgestemd met Opdrachtnemer;
- Kwaliteit van de dienstverlening;
- Facturatie;
- Klachten van de scholen;
- Communicatie (rapportage, verslaglegging, contact met Opdrachtnemer);
- Samenwerking tussen Opdrachtnemer en scholen;
- Overige punten.

7 Eisen met betrekking tot prijzen

7.1 De Tarieven die Opdrachtnemer indient zijn volledig. In het Tarief per kilometer (exclusief btw) zijn alle kosten meegenomen, zoals onder andere: brandstofkosten, onderhoudskosten, overige afschrijvingen, salaris en onkosten van chauffeur(s), wachttijden, tolkosten en parkeerkosten. Opdrachtgever wenst achteraf niet te worden geconfronteerd met bijkomende kosten, tenzij dit schriftelijk is overeengekomen tijdens het boeken van een reis die buiten de scope van deze Raamovereenkomst valt.

7.2 In geval van inschakeling van derden door Opdrachtnemer, zal facturering plaatsvinden via Opdrachtnemer, met overlegging van bewijsstukken aan Opdrachtgever.

7.3 Na voltooiing van elke reis, stuurt Opdrachtnemer digitaal zijn factuur in aan: facturen@libreon.nl. De factuur dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:

- Naam van de school;
- Adres van de school;
- Factuurnummer;
- Factuurdatum;
- Bestelnummer of referentie van Opdrachtgever voor betreffende reis;
- Omschrijving van de reis, met inbegrip van in elk geval:
 - Datum heen- en terugreis;
 - Vertrekpunt en bestemming;
 - Totaal aantal gereden kilometers;
 - Aantal vervoerde personen;
 - Type touringcar;
 - Aanvullende dienstverlening/kosten.

Indien in goede orde en conform gemaakte afspraken ontvangen, worden facturen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur voldaan.

7.4 Opdrachtgever mag een factuur te allen tijde door een, tot Opdrachtgever behorende of door Opdrachtgever aan te wijzen, accountantsdienst of een registeraccount op juistheid laten onderzoeken. Opdrachtnemer zal aan het onderzoek alle verlangde medewerking verlenen.

7.5 Opdrachtnemer mag zijn verplichtingen uit hoofde van de afgesloten Raamovereenkomst niet opschorten op grond dat Opdrachtgever met een betalingsverplichting in verzuim is.

Opdrachtnemer kan de afgesloten Raamovereenkomst ook niet op die grond buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen.