

Bijlage 2- Programma van Eisen

Hier staan de eisen die door Opdrachtgever worden gesteld aan de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer. Deze eisen borgen het minimale kwaliteitsniveau van de Opdracht en zijn derhalve voor iedere Inschrijver gelijk. Het niet voldoen aan één van de eisen leidt automatisch tot uitsluiting van Inschrijver van deze aanbestedingsprocedure.

Dit Programma van Eisen is onderverdeeld in een aantal categorieën:

- Bestelprocedure ritten;
- Vertrektijd;
- In te zetten chauffeurs;
- In te zetten voertuigen;
- Uitvoering dienstverlening;
- Wet- en regelgeving;
- Klantenservice;
- Administratie, managementrapportage en evaluatie van de dienstverlening;
- Taxivervoer Burgemeester, Wethouders en Gemeentesecretaris;
- Verzorgen van ritten met en gebruik van de Burgemeestersauto;
- Tarieven en factuurvereisten.

Per categorie staat gespecificeerd welke eisen te allen tijde van toepassing zijn. Door het indienen van een Inschrijving geeft Inschrijver aan te voldoen aan het Programma van Eisen.

Bestelprocedure ritten (elektrisch vervoer)	
<i>Voor het bestellen van ritten (het reserveren van ritten) gelden de volgende eisen:</i>	
1	Opdrachtnemer is in staat om meerdere ritten tegelijkertijd uit te voeren. Dit kan voorkomen wanneer bijvoorbeeld de burgemeester en een wethouder en een tijdelijk immobiele medewerker van de gemeente Tilburg gelijktijdig vervoerd moeten worden naar verschillende afspraken.
2	Opdrachtgever bestelt een rit in de regel digitaal in het portal van Opdrachtnemer en bij spoed (<4 uur tot aanvang van de rit) telefonisch.
3	Digitale bestelling vindt plaats in online reserveringssysteem van Opdrachtnemer. . Dit online reserveringssysteem biedt in ieder geval onderstaande gegevens die benodigd zijn voor Opdrachtgever: • naam te vervoeren persoon; • contactpersoon en contactgegevens Opdrachtgever inzake deze rit; • aanvangsdatum en aanvangstijdstip; • adres vertreklocatie en adres bestemming; • eventuele opmerkingen die relevant zijn voor de opdracht.
4	De functionele eisen en wensen waar dit online reserveringssysteem aan dient te voldoen zijn bijgevoegd in separate bijlage, bijlage 10- IT- inkoop kwaliteitscriteria.

5	Opdrachtnemer accepteert uitsluitend ritbestelling die afkomstig zijn van daartoe bevoegde personen.
6	Bij implementatie van het contract verstrekt Opdrachtgever een overzicht van bevoegde personen. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om wijzigingen in autorisatie door te geven en de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om deze juist te verwerken.
7	Opdrachtgever boekt de rit in beginsel uiterlijk om 17.00 uur de dag voorafgaand aan de taxirit. Eventuele wijzigingen worden tijdig kenbaar gemaakt aan Opdrachtnemer.
8	Opdrachtnemer is in staat om bij spoedmeldingen (die zich sporadisch voordoen) binnen 30 minuten na aanvraag aanwezig te zijn op een ophaallocatie binnen de gemeente Tilburg.
9	Opdrachtnemer neemt echter 24 uur per dag, 7 dagen per week vervoersaanvragen van Opdrachtgever in behandeling.
10	Opdrachtnemer bevestigt de aanvraag digitaal per e-mail. De definitieve lay-out van de opdrachtbevestiging wordt na de definitieve gunning in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld. In ieder geval vermeldt Opdrachtnemer op de opdrachtbevestiging: a) naam te vervoeren persoon; b) contactpersoon en contactgegevens Opdrachtgever inzake deze rit; c) contactpersoon Opdrachtnemer; d) aanvangsdatum en aanvangstijdstip; e) adres vertreklocatie en adres bestemming; f) naam van de chauffeur.
Vertrektijd	
11	Opdrachtnemer garandeert dat de afgesproken vertrektijd voor de passagier strikt wordt nageleefd.
12	Indien Opdrachtnemer een overschrijding van de afgesproken vertrektijd voor de passagier verwacht, neemt Opdrachtnemer zo snel als mogelijk contact op met de te vervoeren persoon (indien gegevens beschikbaar zijn) of met de contactpersoon van de Opdrachtgever (zie eis 10 b).
13	In geval van overschrijding van de afgesproken voorrijtijd is Opdrachtnemer een boete verschuldigd, ongeacht de overschrijding Opdrachtnemer toerekenbaar is of niet. De boetebedragen zijn als volgt: a) tussen 0 en 15 minuten overschrijding van de door Opdrachtgever doorgegeven tijd: € 20,-- b) tussen 15 en 30 minuten overschrijding van de door Opdrachtgever doorgegeven tijd: € 50,-- c) meer dan 30 minuten overschrijding van de door Opdrachtgever doorgegeven tijd of no-show: € 100,--

14	Opdrachtnemer brengt voornoemde boetes direct en zichtbaar in mindering op de maandelijkse factuur aan Opdrachtgever. Bij 'no-show' wordt de originele ritopdracht niet vergoed.
15	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij een no-show voor de onderhavige rit op andere wijze te voorzien in haar vervoersbehoefte.
In te zetten chauffeurs <i>Voor de door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten chauffeurs gelden de volgende eisen:</i>	
16	Chaufeurs kunnen 24 uur per dag, 7 dagen in de week ingezet worden; uiteraard met inachtneming van betreffende wet- en regelgeving.
17	Chaufeurs zijn in het bezit van en dragen tijdens uitvoering van de werkzaamheden voor Opdrachtgever te allen tijde bij zich een: a) Geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van maximaal zes (6) maanden oud; b) Geldig Nederlands rijbewijs voor het betreffende voertuig; c) Geldige taxi-pas, ingeschreven in het KIWA-register; d) Voor de chauffeurs die ingezet worden voor vervoer van het Bestuur c.q. college: geldig certificaat CCV-D1. e) Voor de chauffeurs die ingezet worden voor vervoer van het Bestuur c.q. college: geldig EHBO-diploma en/of een certificaat Levensreddend Handelen. Opdrachtnemer toont aan dat voldaan is aan deze eis door het overleggen van (kopieën van) de desbetreffende documenten. Dit geldt in ieder geval na voorlopige gunning contract en vervolgens op ieder door Opdrachtgever gewenst tijdstip. Opdrachtnemer houdt hiertoe een actueel overzicht bij van relevante studie- en beroepsdiploma's.
18	Chaufeurs beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
19	Chaufeurs hebben goede kennis van het Nederlandse wegennet en het wegennet van de grote steden in Nederland.
20	Chaufeurs zijn bekend met de voertuigen waarin zij rijden en met de zich daarin bevindende navigatiesystemen en zijn derhalve goed in staat gevraagde werkzaamheden te verrichten.
21	Chaufeurs beschikken over een representatief uiterlijk en dragen zorg voor goede persoonlijke verzorging. Hieronder vallen onder andere nette schoenen, een donker (mantel)pak, bijpassend overhemd en (clip)stropdas en het voorkomen van overvloedige (lichaams)- en/of rookgeur. Tijdens de implementatie van de Overeenkomst worden aanvullende afspraken gemaakt over de kleding en uiterlijke kenmerken.
22	Chaufeurs dragen geen zichtbare of opzichtige tatoeages en piercings.
23	Chaufeurs beschikken over een klantvriendelijke instelling. Indien nodig en/of gewenst door de passagier helpen zij bij het laden en lossen van bagage.
24	Chaufeurs beschikken over goede sociale vaardigheden. Eén van die vaardigheden is dat zij zich terughoudend opstellen in het aangaan van gesprekken met de passagier. Het is van belang dat een chauffeur zelf een goede inschatting kan maken van wanneer het aangaan van

	een gesprek gewenst of passend is.
25	Chauffeurs behandelen alle informatie die hen tijdens de volledige uitvoering van de Opdracht ter ore komt, bewust dan wel onbewust, als uiterst vertrouwelijk en delen of gebruiken deze niet, in welke zin dan ook. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle in te zetten chauffeurs een geheimhoudingsverklaring ondertekenen (deze is toegevoegd als Bijlage 5B, bij de conceptovereenkomst).
26	Chauffeurs bespreken mogelijke frustraties of andere zaken over Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer nooit met de passagier. Ook delen vertrouwelijke informatie die zij tijdens de uitvoering van de Opdracht toekomt niet met derden en/of via Social Media. Hiertoe dienen de op de Opdracht in te zetten chauffeurs een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen zoals in bijlage 5 (B5 – Geheimhoudingsverklaring). Het niet nakomen van de geheimhoudingsverklaring leidt tot een, zonder sommatie of ingebrekestelling, opeisbare boete van €25.000 per gebeurtenis.
27	Chauffeurs hanteren een rustige, defensieve en veilige rijstijl. Dit houdt onder andere in dat de chauffeurs zich volgens de geldende normen en waarden gedragen in het verkeer, zich houden aan de wet- en regelgeving waaronder maximale snelheid, het niet begaan van verkeersovertredingen en het vertonen van sociaal rijgedrag.
In te zetten voertuigen, ongeacht de doelgroep <i>Voor de voertuigen die Opdrachtnemer inzet bij de uitvoering van de Opdracht, ongeacht de doelgroep, gelden (minimaal) de volgende eisen:</i>	
28	Elektrische personenvoertuigen met een minimale actieradius van 450 km.
29	Voorafgaand aan de rit(ten) dient de accu volledig te zijn opgeladen, om er zodoende voor te zorgen dat de minimale actieradius benut kan worden bij het rijden van de te rijden rit(ten).
30	De chauffeur zorgt voorafgaand aan de rit(ten) dat hij/zij de laadstations op de te rijden route kent. Tijdens wachttijden zorgt de chauffeur er, indien nodig voor de te rijden rit(ten), voor dat de accu wordt bijgeladen, zodat de actieradius toereikend blijft. De chauffeur doet dit rekening houdend met de duur van de wachttijd op de locatie zonder dat er vertraging optreedt.
31	Indien vooraf bekend is dat een rit of aaneengesloten ritten niet met volledig elektrisch vervoer kan/kunnen worden uitgevoerd omdat de actieradius van het voertuig niet toereikend is op basis de te rijden afstand, en het niet mogelijk is om tussentijds bij te laden voor het voltooien van de rit/ritten doordat: . De tijd tussen de ritten niet toereikend is; en/of . De dekking van laadpalen onderweg niet toereikend is. Dan is het Opdrachtnemer toegestaan om voor betreffende rit, een niet-elektrisch voertuig in te zetten. Dit dient een voertuig te zijn die minimaal voldoet aan de EURO6-norm, en aan de Eisen zoals omschreven in Eis 32 tot en met Eis 40. De inzet van een niet-elektrisch voertuig dient voor aanvang van de rit bij de contactpersoon van Opdrachtgever te worden gemeld.
32	Voertuigen voldoen gedurende de uitvoering van de overeenkomst aan alle wettelijke eisen, inclusief die eisen die gericht zijn op taxivervoer. Dit betekent onder andere maar niet uitsluitend dat de voertuigen altijd zijn voorzien van een geldig kenteken-/ en keuringsbewijs

33	Om de veiligheid te waarborgen, gelden de volgende eisen aan de in te zetten voertuigen: a) De banden hebben altijd de minimaal wettelijk vereiste profieldiepte. b) De banden hebben altijd de juiste spanning, conform de aanbevelingen van de banden- en voertuigfabrikant. c) Winterbanden worden in de winterperiode toegepast. Het toepassen van all-weather /all-season banden is toegestaan.
34	Voertuigen zijn niet ouder dan acht (8) jaar. Taxibusjes met maximaal acht zitplaatsen, die van de Bestuurder niet meegerekend, zijn niet ouder dan acht (8) jaar.
35	Voertuigen zijn te allen tijde rookvrij (ook geen rooklucht), schoon en representatief, zowel van buiten als van binnen, en hebben aan binnenzijde een neutrale geur.
36	Voertuigen bieden voldoende beenruimte voor passagiers tot 198 cm op alle passagiersplaatsen, zowel voorin als achterin.
37	Voertuigen zijn tijdens de uitvoering van de opdracht niet voorzien van reclame-opschrift of taxi-bord, uitgezonderd blauwe kentekenplaten. De voertuigen hebben een representatieve kleur, te weten zwart, donkerblauw, grijs of wit.
38	Voertuigen zijn voorzien van: a) een goedgekeurde EHBO-doos, gevarendriehoek, veiligheidsvesten, een goedgekeurde brandblusser en twee life hammers (binnen handbereik chauffeur en passagier(s)); b) airconditioning; c) donkere bekleding (stof en /of leer); d) lege bagageruimte (m.u.v. noodmiddelen zoals EHBO-koffer, gevarendriehoek, etc.); e) een navigatiesysteem met actuele kaart- en verkeersinformatie.
39	Voertuigen dienen minimaal een inzittendenverzekering te hebben en WA-casco verzekerd te zijn.
40	Voertuigen c.q. chauffeurs zijn tijdens de uitvoering van de Opdracht te allen tijde telefonisch bereikbaar.
41	Opdrachtnemer houdt een dossier bij van de elektrische voertuigen die ingezet worden op de Opdracht. In dit dossier is in ieder geval opgenomen: a) Overzicht van kentekens; b) Kopieën van alle kentekenbewijzen; c) Kopieën van alle keuringsbewijzen; d) Een kopie van de typegoedkeuringspapieren waarin de gegevens staan weergegeven over: • Bandenspanningmeetsysteem (Tyre Pressure Management System, TPMS)

Uitvoering van de dienstverlening: de ritten <i>Voorafgaand en tijdens de uitvoering van de ritten worden de volgende eisen gesteld aan de dienstverlening:</i>	
42	Opdrachtgever kan aangevraagde ritten tot 30 minuten voor aanvang van de ritopdracht annuleren. Opdrachtnemer brengt deze geannuleerde ritten niet in rekening. Ritten die 0 tot 30 minuten voor aanvang door Opdrachtgever worden geannuleerd, kan Opdrachtnemer voor 50% van het uurtarief 'actief inclusief rijdend voertuig' in rekening brengen.
43	Tijdens een rit met de passagier moet de chauffeurskaart te allen tijde zichtbaar aanwezig zijn in de taxi.
44	De ritten worden gereden volgens de snelste route tussen vertrekpunt en gewenste bestemming. Een passend alternatief is mogelijk indien de chauffeur geldige reden(en) heeft om van de snelste route af te wijken.
45	De chauffeur brengt de passagier op de hoogte van eventuele (verwachte) vertragingen van meer dan vijf (5) minuten.
46	Het is niet toegestaan te roken in de auto, noch door de chauffeur noch door de passagier(s).
47	De chauffeur beperkt telefoneren in het bijzijn van een passagier tot het minimum en enkel inzake de uitvoering van de rit, met contactpersonen van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer. Het is de chauffeur niet toegestaan tijdens de rit anders te telefoneren dan handsfree.
48	Opdrachtgever verstrekt (indien noodzakelijk) aan het personeel een toegangspas om in en uit de gebouwen te komen. Deze pas is niet overdraagbaar en blijft eigendom van Opdrachtgever. Bij (het vermoeden van) misbruik zal aangifte worden gedaan bij de politie.
49	Alle medewerkers van Opdrachtnemer houden zich aan de op de locatie van Opdrachtgever geldende huisregels, waaronder de huisregels aangaande beveiliging en toegang. Zie Hier-voor Bijlage 9- Huisregels leveranciers stadskantoren Tilburg als onderdeel van de aanbestedingsdocumentatie.
50	Het maken van foto's, films e.d. in de panden van Opdrachtgever en/of tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is alleen toegestaan in overleg met en na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.
51	Opdrachtnemer stelt contractmanager van Opdrachtgever direct op de hoogte van alle ongevallen, schades en bekeuringen gedurende de uitvoering van de werkzaamheden voor de Opdrachtgever, met verstrekking van alle ter zake doende informatie.
52	Het in bezit hebben of het gebruik van alcoholhoudende dranken, drugs en andere stimulerende middelen of onder invloed zijn daarvan voorafgaand aan of tijdens de uitvoering van de dienstverlening, is ten strengste verboden. Daarnaast doet de Opdrachtgever hiervan aangifte bij de politie. Overtreders van dit verbod worden direct vervangen en worden niet meer ingezet voor uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vertraging van de werkzaamheden die hierdoor kan optreden en eventuele gevolgschade.
Wet- en regelgeving	

Ten aanzien van de wet- en regelgeving waaraan Opdrachtgever zich dient te houden, gelden de volgende eisen:

53	De dienstverlening en arbeidsomstandigheden van Opdrachtnemer voldoen volledig aan alle wet- en regelgeving. Hieronder vallen onder andere, maar niet uitsluitend: a) Actuele Arbeidstijdenbesluit Vervoer, aangevuld met het Besluit van 8 december 2014 tot wijziging Arbeidstijdenbesluit vervoer in verband met vereenvoudiging regels taxivervoer. b) Het stipt nakomen van de toepasselijke Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO). c) ARBO-wetgeving. d) De Wegenverkeerswet 1994 (Wvw) en alle daaruit voortvloeiende besluiten en regelgeving.
----	---

54	Opdrachtnemer is voor de uitvoering van het taxivervoer in het bezit van de benodigde vergunningen voor het vervoer van personen tegen vergoeding ingevolge de Wet personenvervoer 2000 en het Besluit personenvervoer 2000.
----	--

Klantenservice

Met betrekking tot klantenservice bij de uitvoering van de Opdracht gelden de volgende eisen:

55	Opdrachtnemer is 24 uur per dag, 7 dagen per week en alle dagen van het jaar direct bereikbaar voor calamiteiten en spoedaanvragen op een telefoonnummer dat speciaal voor Opdrachtgever is ingesteld. Dit nummer is geen 0900 nummer.
56	Opdrachtnemer heeft een vaste contactpersoon of een accountmanager voor alle communicatie met de Opdrachtgever. Deze contactpersoon heeft beslissingsbevoegdheid, is materie-deskundig en is op de hoogte van interne processen en procedures van zowel eigen organisatie als die van Opdrachtgever. Daarnaast is deze persoon verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van de opdracht(en) in het kader van de overeenkomst. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er goede vervanging plaats te vinden en dient Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte te worden gebracht. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Opdrachtgever altijd op de hoogte is van de identiteit van zowel de contactpersoon als zijn/haar vervanger.
57	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de contactpersoon en diens vervanger de Nederlandse taal goed beheersen in woord en geschrift.

Administratie, managementrapportage en evaluatie van de dienstverlening

Ten aanzien van de ondersteunende dienstverlening gelden de volgende eisen:

58	Opdrachtnemer houdt op basis van de rittenplanning en de rittenregistratie in de voertuigen een betrouwbare (bij voorkeur geautomatiseerde) rittenadministratie bij.
59	In de ritregistratie dient per rit minimaal te zijn vermeld: a) Ritnummer; b) Datum; c) Vertrek- en aankomsttijd; zowel gepland als feitelijk; d) Eventuele overschrijding van de afgesproken voorrijtijd;

	e) Eventuele boetebedrag i.r.t. de overschrijding van de afgesproken voorrijtijd; f) Eventuele wachttijd; g) Vertrek- en eindpunt (straat, huisnummer, postcode en plaatsnaam); h) Kenmerken van de tussenstops gedurende de rit: straat, huisnummer, postcode en plaatsnaam; i) Het soort voertuig dat is ingezet j) Het aantal gereden kilometers; k) Categorie dienstverlening (Bestuur, personeel immobiel, personeel (jubilea), personeel overig); l) Naam van de passagier(s); m) Naam van de chauffeur; n) Kenteken ingezet voertuig; o) Prijs van de rit; in geval van een heen- en terugreis met wachttijd wordt de prijs opgesplitst in rijprijs en wachtprijs.
60	Opdrachtnemer is tevens bereid om op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos relevante onderwerpen aan de rittenregistratie toe te voegen of te verwijderen.
61	Opdrachtnemer voegt de ritregistratie als bijlage toe aan de maandelijkse factuur aan Opdrachtgever.
62	Opdrachtnemer stelt ieder contractjaar minimaal elk kwartaal een managementrapportage op, waarin in ieder geval de volgende onderdelen aan bod komen: a) Aangevraagde ritten; b) Gereden ritten; c) Ritregistratie, inclusief tussenstops (conform eisen) en gereden kilometers; d) Ongevallen gedurende de uitvoering van de werkzaamheden voor de Opdrachtgever; e) Bekeuringen gedurende de uitvoering van de werkzaamheden voor de Opdrachtgever; f) Klachten en onvolkomenheden. In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen deze onderdelen uitgebreid, verminderd of aangepast worden.
63	Gedurende de gehele contractperiode vindt minimaal tweemaal per jaar een overleg plaats tussen contactpersoon van Opdrachtnemer en contractmanager van Opdrachtgever. Opdrachtnemer initieert dit overleg en stelt de agenda op. Onderwerpen zijn in ieder geval de meest recente managementrapportage en een evaluatie van de samenwerking. Daarnaast informeren de Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar tijdens het overleg over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst. Van ieder overleg wordt (kosteloos) schriftelijk verslag gemaakt door de Opdrachtnemer, te overhandigen aan de Opdrachtgever binnen één (1) week.
64	Opdrachtgever kan ten alle tijde een controle (laten) uitvoeren of Opdrachtnemer alle aspecten van de dienstverlening conform afspraak uitvoert. Hieraan verleent Opdrachtnemer te

	allen tijde en zonder voorbehouden zijn volledige medewerking en hiertoe verstrekt Opdrachtnemer aan de door Opdrachtgever aangewezen personen alle informatie en inlichtingen die noodzakelijk zijn voor de bedoelde controle.
	Taxivervoer specifiek voor Burgemeester, Wethouders en Gemeentesecretaris <i>Voor het vervoer van Burgemeester, Wethouders en Gemeentesecretaris (hierna genoemd als 'Burgemeester en Wethouders') gelden de volgende eisen:</i>
65	Het vervoer van de Burgemeester en Wethouders vindt primair plaats in de Burgemeestersauto.
66	Wanneer de ambtelijk chauffeur niet beschikbaar is dan vervoert de chauffeur van Opdrachtnemer de Bestuurder in de Burgemeestersauto
67	Indien de Burgemeestersauto reeds in gebruik is voor het vervoeren van een andere Bestuurder of wanneer de Burgemeestersauto in z'n algemeenheid niet beschikbaar is, wordt ter vervanging gebruik gemaakt van de dienstverlening van door Opdrachtnemer in te zetten vervoer met een voertuig uit segment D.
68	In voorkomende gevallen (te weten: gezamenlijke afspra(a)k(en) van (twee of meerdere) leden van het college en eventuele overige personen) is het mogelijk dat op verzoek van Opdrachtgever gebruik gemaakt wordt van een personenbus die geschikt is voor maximaal 8 passagiers en voldoet aan dit Programma van Eisen.
69	Opdrachtnemer werkt met een beperkte groep van vaste chauffeurs en een beperkt aantal vooraf vastgestelde vervangers voor het vervoer van Burgemeester en Wethouders. Deze chauffeurs worden in goed overleg met Opdrachtgever geselecteerd. Dit in verband met herkenbaarheid van de chauffeur en vertrouwelijkheid van gevoerde gesprekken.
70	De chauffeur voldoet aan de volgende eisen; a) Is in consignatie beschikbaar; b) Is in het bezit van geldig diploma CCV-D1; c) Is in het bezit van een geldig EHBO-diploma en/of een certificaat Levensreddend Handelen of is bereid om dit diploma of certificaat binnen een half jaar na aanvang van de Raamovereenkomst te halen. Eventuele opleidingskosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
71	Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer voertuigen inzetten uit de hogere middenklasse (segment E). De voertuigen hebben een representatieve kleur, te weten zwart, donkerblauw, grijs of wit. De inzet wordt afgestemd met de Opdrachtgever. Alle in te zetten voertuigen beschikken standaard over flexibel verstelbare leeslampjes en minimaal 2 USB oplaadpunten.
72	Niet-aangemelde ritten die ter plekke aan de chauffeur worden opdragen voert Opdrachtnemer direct uit.
73	De chauffeur meldt deze ritten direct aan de administratie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt deze ritten in de ritregistratie. Bij een niet aangemelde rit kan gedacht worden aan een rit als gevolg van een ingelaste afspraak aansluitend op een aangemelde rit.

74	Opdrachtnemer brengt voor niet-aangemelde ritten geen extra kosten in rekening anders dan voor de uitvoering van de rit/
75	Indien een chauffeur van de Opdrachtnemer wordt ingezet voor het vervoer van een Bestuurder dan heeft de chauffeur tijdig afstemming met de bestuursassistente van de betreffende Bestuurder over de bijzonderheden ten aanzien van de te rijden ritten. Samen bespreken zij details met betrekking tot agenda van de Bestuurder, de betreffende afspraak of rit. Deze afstemming vindt maximaal één (1) dag voorafgaand aan de rit plaats. Bij implementatie van de overeenkomst worden hierover procesafspraken gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien het een rit betreft die op een termijn is geboekt waarop fysieke afstemming niet mogelijk is, dan vindt deze afstemming telefonisch plaats.
76	Op de dag van de dienst heeft de chauffeur voorafgaand aan de dienst nogmaals afstemming met de bestuursassistente om te zien of er wijzigingen zijn.
77	De chauffeur haalt de Bestuurder binnen in het pand op en begeleidt hem/haar naar de auto. In veel gevallen worden Bestuurders opgehaald op de Bestuur vleugel, welke zich bevindt op de eerste verdieping van het Stadhuis. Het kan echter ook voorkomen dat een Bestuurder in een ander pand moet worden opgehaald. Ook hier haalt de chauffeur de Bestuurder binnen op.
78	Indien gevraagd neemt de chauffeur, in opdracht van de bestuursassistente, een extra taak op zich. Hierbij kan gedacht worden aan het bestellen/ophalen van een maaltijd voor bestuurder en/of het ophalen/meenemen/afgeven van werkdocumenten/devices. De kosten voor de maaltijd zijn voor rekening van Opdrachtgever.
	Verzorgen van ritten met en gebruik van de Burgemeestersauto <i>Indien de ambtelijke chauffeur van de Burgemeestersauto verhinderd is, dient Opdrachtnemer rit(ten) te verzorgen in de Burgemeestersauto. In dat geval gelden de volgende eisen:</i>
79	Opdrachtgever is verplicht om de ritten die gemaakt worden met de Burgemeestersauto te registreren ten behoeve van de Belastingdienst. Het betreft een digitale ritregistratie op persoonsniveau.
80	Opdrachtnemer is verplicht om na gebruik van de Burgemeestersauto deze, zowel van binnen als van buiten, schoon op te leveren.
81	Het is Opdrachtnemer en diens chauffeurs in geen geval toegestaan om de Burgemeestersauto te gebruiken voor privéritten. Indien er sprake is van het niet naleven van deze eis bestaat het risico dat de Overeenkomst zal worden ontbonden.
Tarieven en factuur <i>Met betrekking tot tarieven en facturatie van de dienstverlening gelden de volgende eisen:</i>	
82	Opdrachtnemer factureert de ritten, waar een tarief per uur op van toepassing is, in tijdseenheden van 5 minuten.

83	Voor het vervoer van jubilarissen en immobiel personeel mogen enkel de kilometers worden gefactureerd waarbij daadwerkelijk medewerker(s) van gemeente Tilburg wordt/worden vervoerd.
84	Het tarief voor een bus voor 8 passagiers is gelijk aan het tarief van een auto.
85	Alle door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven zijn inclusief alle mogelijke kosten waaronder, maar niet uitsluitend, reiskosten van en naar een start/eindlocatie.
86	Indien bij de uitvoering van de dienstverlening bekeuringen worden opgedaan, dan zijn deze voor rekening van Opdrachtnemer.
87	Kosten voor maaltijden van de chauffeur zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Deze kosten kunnen dus nimmer apart worden gedeclareerd.
88	De feitelijke brandstofkosten (indien noodzakelijk) voor de Burgemeestersauto mogen gefactureerd worden door de Opdrachtnemer.