

Programma van eisen

Bijlage 1



Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
3.	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers voor de uitvoering van de opdracht dan dienen deze onderaannemers eveneens te voldoen aan de eisen als gesteld in dit programma van eisen.
4.	Opdrachtnemer dient de beschikking te hebben over voldoende vervoersmiddelen en voldoende chauffeurs teneinde het vervoer in het kader van deze opdracht uit te voeren.

Eis	Boekingen
5.	Aanvragen/boekingen hebben geen minimale opdrachtwaarde en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.
6.	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de dienstverlening een online reisaanvraagformulier ter beschikking ten behoeve van boekingen waarop aanvrager de aanvraag kan definiëren. Het definitieve online reisaanvraagformulier wordt in overleg vastgesteld en getest in de implementatiefase. Aanvrager kan op het reisaanvraagformulier zijn specifieke voorkeur aangeven.
7.	Opdrachtnemer bevestigt binnen 1 werkdag per e-mail de ontvangst van het reisaanvraagformulier.
8.	Opdrachtnemer zal binnen 5 werkdagen per e-mail, conform ingediend prijzenblad, een offerte uitbrengen.
9.	In geval van een spoedaanvraag (vertrek binnen 14 kalenderdagen) dient opdrachtnemer binnen 4 kantooruren per e-mail een offerte uit te brengen.
10.	Opdrachtnemer dient na akkoord op de offerte een bevestiging te sturen naar de aanvrager voorafgaand aan het uitvoeren van de betreffende opdracht van Yuverta, met minimaal de volgende gegevens: • Vertrekadres (heen en terug); • Vertrekdatum en tijdstip (heen en terug); • Eventueel in te zetten derde partij; • Aankomstadres (heen en terug); • Aankomstdatum en tijdstip (heen en terug); • Starttarief • # te rijden kilometers; • # in te zetten uren chauffeur; • Eventueel aan- en afvoerkosten extra chauffeur; • Schatting tolgelden, parkeerkosten en verzorgingskosten. • # personen; • # in te zetten bussen.
11.	Indien een geboekte rit in uitzonderlijke gevallen geannuleerd dient te worden, brengt opdrachtnemer geen kosten aan Yuverta in rekening, met uitzondering van reeds gemaakte en niet restitueerbare kosten zoals kosten voor parkeergelden. Onder uitzonderlijke gevallen wordt bijvoorbeeld verstaan: • Het overlijden van een student/docent; • Een situatie waar ten eerste wordt afgeraden aan het verkeer deel te nemen vanwege extreme weersomstandigheden (advies KNMI op basis van kleurcoderingen); • Advies van de overheid dat af raadt naar plaats van bestemming te reizen, waardoor het verdere programma niet of nauwelijks doorgang kan vinden; • Terrorisme dreiging.

12.	Geboekte opdrachten buitenland kunnen tot maximaal 14 kalenderdagen voor de aanvang van de ritopdracht kosteloos geannuleerd worden. Wordt de opdracht korter dan binnen 14 kalenderdagen geannuleerd geldt het volgende: 1. 14 dagen tot 7 kalenderdagen voor de boeking 25% doorbelasting; 2. 7 kalenderdagen tot 48 uur voor de boeking 50% doorbelasting; 3. 48 uur tot 24 uur voor de boeking 75% doorbelasting; 4. Binnen 24 uur voor de boeking 100% doorbelasting.
13.	Wijzigingen in de geplande rit kunnen tot in ieder geval 2 werkdagen voor uitvoering van de rit worden doorgegeven. Opdrachtnemer kijkt samen met Yuverta welke mogelijke invullingen hiervoor zijn en tot welke financiële en organisatorische gevolgen de wijziging leidt.
14.	Opdrachtnemer zal voorzien in de accommodatie van de chauffeur conform hetgeen bepaald in artikel 13 lid 2 van de CAO Besloten Busvervoer (2024).

Eis	Voertuigen/chauffeurs
15.	De stoelen van het in te zetten voertuig moeten minimaal de tourist class zijn.
16.	Het in te zetten voertuig moet minimaal voldoen aan alle verplichte Wettelijke eisen/keuringen.
17.	Het in te zetten voertuig beschikt over een Veiligheidskaart bij elke uitgang die tenminste instructies geeft over: het dragen van gordels, hoe te handelen in geval van nood, vervoers- en reisvoorwaarden.
18.	De in te zetten chauffeurs dienen in het bezit te zijn van de voor de dienst en type voertuig relevante rijbewijzen, vergunningen, kwalificaties en bevoegdheden conform vigerende wet- en regelgeving.
19.	De in te zetten chauffeurs dienen de orde in de bus te kunnen handhaven en leerlingen verplichten om de gordels om te doen. Er zal ten alle tijden een docent aanwezig zijn die eindverantwoordelijk is voor de leerlingen/studenten.
20.	De chauffeurs die ingezet worden beschikken over een geldig EHBO diploma of een geldig certificaat Levensreddend Handelen.
21.	De in te zetten chauffeurs dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en daarnaast representatief gekleed te zijn.
22.	De in te zetten chauffeurs moeten respectvol en begripvol om kunnen gaan met leerlingen/studenten van 12 t/m 24 jaar.
23.	Het in te zetten voertuig moet bij inzet; van binnen en buiten schoon zijn, vrij van interieur- en exterieurschade, vrij van reclame-uitingen behoudens de eigen bedrijfsnaam en/of uitingen van onderaannemers.
24.	In te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6- norm.
25.	Alle voertuigen moeten naast een WAM verzekering ook een ongevallen inzittende verzekering hebben met een dekking van 5 miljoen per voertuig.
26.	De voertuigen moeten uitgerust zijn met banden met een geluidsemissieniveau dat overeenkomt met één 'geluidsgolf' op het EU-bandenetiket.
27.	De in te zetten chauffeur beschikt over een certificaat 'Het Nieuwe Rijden'.
28.	Op aanvraag dient opdrachtnemer een Verklaring Omtrent Gedrag van dienstdoende chauffeur(s) aan te leveren. Mocht deze verklaring ouder zijn dan één jaar dient inschrijver op verzoek van aanbestedende dienst een nieuwe verklaring op te vragen en te overhandigen binnen een redelijk termijn. Het is niet toegestaan een chauffeur zonder geldige VOG in te zetten.
29.	Indien het beladen voertuig zijn route niet kan vervolgen, als gevolg van bijvoorbeeld een gebrek aan het voertuig, zal opdrachtnemer zo snel als mogelijk vervangend vervoer regelen zodat de route vervolgd kan worden.
30.	Voor aanvang en na afloop van een rit controleert de chauffeur, samen met de begeleider, de bus op eventuele vergeten spullen en vernielingen. Opdrachtnemer is verplicht om vernielingen binnen 24 uur voorzien van een foto, te melden bij de aanvrager van de reis. Indien een vernieling niet binnen deze periode gemeld is, kan deze niet op Yuverta verhaald worden.
31.	De voor opdrachtgever in te zetten bussen dienen te zijn uitgerust met een toilet waarvan tijdens de rit gebruik kan worden gemaakt.
32.	De voor opdrachtgever in te zetten bussen dienen te zijn uitgerust met een werkende airconditioning.



Eis	Dienstverlening
33.	Inschrijver kan de dienst iedere kalenderdag uitvoeren, inclusief feestdagen, dus 365 dagen per jaar.
34.	Opdrachtnemer en diens chauffeurs houden zich aan het arbeidstijdenbesluit vervoer, echter er mogen tijdens de ritten uitgevoerd voor Yuverta geen pauzes plaatsvinden als gevolg van het uitvoeren van voorafgaande (niet Yuverta) ritten.
35.	De routes dienen zodanig gekozen te worden dat deze optimaal zijn qua route en tijd. Er mag geen gebruik gemaakt worden van overstapplaatsen. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om ritten samen te voegen ofwel te combineren (tenzij door Yuverta aangegeven). Uitgangspunt is dat de bus in één keer doorrijdt naar de plaats van bestemming.
36.	Het in te zetten voertuig(en) dient 15 minuten voor aanvang vertrektijdstip aanwezig te zijn op vertrekadres (tenzij anders aangegeven).
37.	Opdrachtnemer zorgt voor bereikbaarheid via e-mail en telefoon van maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 uur en 17.00 uur voor Opdrachtgever.
38.	Opdrachtnemer beschikt over een 24 uur, 7 dagen per week bereikbaar telefoonnummer voor reizigers die noodgevallen en calamiteiten meemaken tijdens de reis.
39.	Aanvraagtermijn: - Voor ritten die minimaal 10 weken voor vertrek aangevraagd worden, geldt een resultaatverplichting op basis van de meest efficiënte combinatie van bussen. Dat wil zeggen dat gefactureerd moet worden op basis van de voor Yuverta goedkoopst mogelijke combinatie van bussen. - Voor ritten die tussen de 10 weken en 4 weken voor vertrek aangevraagd worden, geldt een resultaatverplichting op basis van de op dat moment beschikbare combinatie van bussen. Er wordt gefactureerd op basis van de beschikbare combinatie. - Voor ritten die binnen 4 weken voor vertrek worden aangevraagd, geldt een inspanningsverplichting op basis van de op dat moment beschikbare combinatie van bussen. Er wordt gefactureerd op basis van de beschikbare combinatie. Indien Opdrachtnemer niet aan de aanvraag van Opdrachtgever kan voldoen, staat het Opdrachtgever vrij de aanvraag bij een derde partij neer te leggen.
40.	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan. Tijdens de implementatie wordt deze overlegd.
41.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling. Tijdens de implementatie wordt deze overlegd.

Eis	Prijzen & facturatie
42.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
43.	In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
44.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de overeenkomst.
45.	Kilometers voor het aan- en afrijden naar de locatie van opdrachtnemer komen niet voor vergoeding in aanmerking deze moeten worden opgenomen in het starttarief.
46.	Het aantal inzeturen van de chauffeur dat voor vergoeding in aanmerking komt en het uurtarief dat opdrachtnemer daarvoor heeft afgegeven in het Prijzenblad, betreft zowel wachturen als rij uren van de chauffeur. Voor reisdagen worden de werkelijke inzeturen van de chauffeur vergoed, voor de niet reisdagen worden 8 inzeturen conform CAO vergoed.
47.	In het uurtarief van de chauffeur wordt geen onderscheid gemaakt tussen het rijden overdag of in de avond of nacht.
48.	Inschrijver moet, conform het Prijzenblad, de volgende prijzen indienen: - Een starttarief*; - Een kilometerprijs per type bus; - Een uurtarief chauffeur per type bus; - Aan en afvoerkosten extra chauffeur**.



	De op het Prijzenblad genoemde “uren” en “aantal km” zijn een schatting en dienen om Inschrijvers op gelijke basis te vergelijken. De uren en kilometers kunnen in de praktijk afwijken. *Het starttarief mag per reis altijd maar één keer worden berekend. ** Indien er voor een meerdaagse rit een extra chauffeur nodig is, omdat anders niet aan de rijtijdenwet voldaan kan worden, dan dient inschrijver de kosten hiervoor op te geven. Het gaat hierbij om de totale kosten voor het aan- en afvoeren van de extra chauffeur voor zowel de heen- als terugreis indien van toepassing. Uitgangspunt bij meerdaagse reizen is altijd dat de bus in één keer doorrijdt naar de plaats van bestemming. De door inschrijver gehanteerde kosten dienen overeen te komen met de op het Prijzenblad opgegeven kosten en de bijbehoren uitleg over de opbouw van de kosten.
49.	Onderstaande kosten kunnen separaat (voorzien van een bon) in rekening worden gebracht (het betreft hier een netto verrekening. Opdrachtnemer mag hier geen fee over berekenen). Deze kosten hoeven dus niet te zijn opgenomen in het all-in tarief. Wel dient Opdrachtnemer een schatting van de betreffende kosten vooraf op te geven in de offerte voor de betreffende rit. • Tolgelden en eventuele vignetten, zo ook overtochtkosten naar bijvoorbeeld Engeland (deze dienen door Opdrachtnemer geboekt te worden). • Parkeerkosten; Parkeerkosten kunnen, in overleg met Opdrachtgever, doorbelast worden. Opdrachtgever gaat er wel vanuit dat Opdrachtnemer haar uiterste best doet om deze kosten te beperken, door bijvoorbeeld buiten het centrum te parkeren. • Verzorgingskosten (maaltijden en overnachtingen) chauffeur conform CAO.
50.	Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer.

Eis	Communicatie
51.	Partijen wijzen bij aanvang van de overeenkomst één vaste en rechtstreeks te benaderen contactpersoon aan voor zowel de implementatie als de beheerfase. Ook zorgen partijen voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon. Contactpersonen worden vastgelegd middels een communicatiematrix. Bij wijzigingen zal de betreffende Partij deze kennis delen met haar contactpersonen van de andere partij. De communicatiematrix wordt gezamenlijk in de implementatiefase opgesteld.
52.	Opdrachtnemer zal na uitvoering van dienstverlening een enquête versturen naar de besteller van desbetreffende locatie. Tijdens de enquête komen minimaal de volgende zaken aan de orde: - Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening; - Verbeterpunten voor toekomstige opdrachten. Opdrachtnemer doet schriftelijke verslaglegging van de enquêtes aan besteller.
53.	Partijen participeren op proactieve wijze in uitvoeringsoverleggen. In de communicatiematrix zal worden opgenomen welke contactpersonen bij welk overleg aanwezig zullen zijn. Deze overleggen vinden in de implementatieperiode minimaal twee keer plaats en in de beheerfase één keer per jaar (afhankelijke van de behoefte).
54.	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door opdrachtnemer en wordt maximaal twee weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepuntenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van opdrachtgever.
55.	Managementrapportages worden per kwartaal, kosteloos, aan opdrachtgever door opdrachtnemer verstrekt. De managementinformatie is uitgesplitst naar instituut/dienst en bevat minimaal de volgende informatie: - Vertreklocatie; - Reisbestemming; - Afstand in kilometers van vertrekpunt naar bestemming; - Alle kosten (incl.en excl. btw); - Aantal annuleringen en bijkomende kosten; - Duurzaamheid: CO2 uitstoot; - Registratie individuele klachten naar type en op naam persoon, resultaat en doorlooptijd vanaf datum melding.

