

Programma van eisen

Bijlage 3

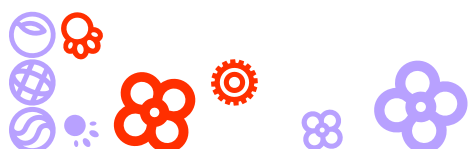


Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
3.	Opdrachtnemer zet enkel chauffeur(s) in welke in het bezit zijn van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag. De verantwoording ligt hierbij bij opdrachtnemer.
4.	Inschrijver draagt voor eigen rekening zorg voor een OCI koppeling met AFAS. Indien inschrijver geen bestaande koppeling heeft met AFAS spant inschrijver, tevens voor eigen kosten, zich samen met aanbestedende dienst in om deze koppeling alsnog binnen de implementatieperiode te realiseren. Meer informatie kan inschrijver vinden via: https://help.afas.nl/help/NL/SE/Ord_Purch_Config_Req_OCI-XML_Own.htm?query=oci%20
5.	Inschrijver kan de dienst iedere kalenderdag uitvoeren, inclusief feestdagen, dus 365 dagen per jaar.
6.	Het proces van aanvraag, offerte, bevestiging en reservering en afronding van transacties dient plaats te vinden met een uniek ordernummer voor de aanvraag, en kan alleen plaats vinden wanneer hieraan een verplichting in de financiële administratie van Stichting Yuverta is gekoppeld. Mondelinge (telefonische) contacten kunnen alleen worden toegepast als informatievraag en/of afstemming.
7.	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.
8.	Opdrachtnemer dient de beschikking te hebben over voldoende vervoersmiddelen en voldoende chauffeurs teneinde het vervoer in het kader van deze opdracht uit te voeren.
9.	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan. Tijdens de implementatie wordt deze overlegd.
10.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling. Tijdens de implementatie wordt deze overlegd.

Eis	Prijzen & facturatie
11.	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.
12.	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 (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inklaring, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
13.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de overeenkomst.

23.	Stichting Yuverta behoudt zich het recht voor de dienst kosteloos te annuleren, met inachtneming van een termijn van 24 klokuren. Indien binnen 24 uur wordt geannuleerd, kan inschrijver 50% van de geannuleerde rit in rekening brengen.
24.	Indien reeds is aangevangen met het rijden naar de eerste opstapplaats is Stichting Yuverta per afbesteld voertuig aan Inschrijver een vergoeding verschuldigd van de werkelijke kosten van het afbestelde voertuig, tot een maximum van de ritprijs.
25.	Het in te zetten voertuig(en) dient 15 minuten voor aanvang vertrektijdstip aanwezig te zijn op vertrekadres.
26.	De stoelen van het in te zetten voertuig moeten minimaal de tourist class zijn.
27.	Het in te zetten voertuig moet minimaal voldoen aan alle verplichte Wettelijke Eisen/Keuringen.
28.	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.
29.	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.
30.	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.
31.	De in te zetten chauffeurs dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en daarnaast representatief gekleed te zijn.
32.	De in te zetten chauffeurs moeten op pedagogische wijze om kunnen gaan met leerlingen/studenten van 12 t/m 24 jaar.
33.	De chauffeurs die ingezet worden beschikken over een geldig EHBO diploma of een geldig certificaat Levensreddend Handelen.
34.	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.
35.	In te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6- norm.
36.	De voertuigen moeten uitgerust zijn met banden met een geluidsemissieniveau dat overeenkomt met één 'geluidsgolf' op het EU-bandenetiket.
37.	De in te zetten chauffeur beschikt over een certificaat 'Het Nieuwe Rijden'.
38.	Alle voertuigen moeten naast een WAM verzekering ook een ongevallen inzittende verzekering hebben met een dekking van 5 miljoen per voertuig.
39.	In geval van een buitenlandse eendaagse rit zal opdrachtnemer na bevestiging van de rit de benodigde gegevens t.b.v. de verzekering doorgeven aan het verzekeringsloket van Yuverta.
40.	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.
41.	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.

Eis	Managementinformatie
42.	<p>Inschrijver zal na uitvoering van dienstverlening een (telefonische) evaluatiegesprek voeren met de besteller van desbetreffende locatie. Tijdens het overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening



	- Verbeterpunten voor toekomstige opdrachten										
	Inschrijver doet schriftelijke verslaglegging van de evaluatie aan besteller.										
43.	<p>Inschrijver levert twee keer per jaar kosteloos managementrapportages aan welke op verzoek van Stichting Yuverta aangepast kunnen worden. De rapportages dienen minimaal de volgende informatie te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KPI's/SLA's - Aantal boekingen per locatie - Financieel overzicht per locatie - Aantal klachten/calamiteiten - Aantal geboekte toegangskaarten - Verslaglegging vanuit uitgevoerde dienstverlening 										
44.	Drie keer per jaar vindt er een evaluatiegesprek plaats tussen contractant en contractmanager. Hiervoor worden de verslaglegging en managementrapportages als input gebruikt voor het gesprek.										
45.	Inschrijver wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor contractmanagers fungeert.										
46.	<p>Bij dit project maken we gebruik van een SLA. De SLA kunnen tevens gebruikt worden voor de keuze tot wel of niet verlengen. Met deze SLA willen we de volgende kritische succesfactoren borgen:</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Prestatie-indicator</th> <th>Norm</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tijdigheid ophaal- en afzettijd</td> <td>≥ 95% binnen 5 minuten van afgesproken tijd</td> </tr> <tr> <td>Beschikbaarheid voertuigen</td> <td>≥ 99% beschikbaarheid volgens planningsafspraken</td> </tr> <tr> <td>Klanttevredenheid</td> <td>Minimaal 7,5 gemiddeld uit jaarlijkse evaluatie</td> </tr> <tr> <td>Vervangend vervoer bij uitval</td> <td>≥ 95% binnen 60 minuten inzetbaar</td> </tr> </tbody> </table>	Prestatie-indicator	Norm	Tijdigheid ophaal- en afzettijd	≥ 95% binnen 5 minuten van afgesproken tijd	Beschikbaarheid voertuigen	≥ 99% beschikbaarheid volgens planningsafspraken	Klanttevredenheid	Minimaal 7,5 gemiddeld uit jaarlijkse evaluatie	Vervangend vervoer bij uitval	≥ 95% binnen 60 minuten inzetbaar
Prestatie-indicator	Norm										
Tijdigheid ophaal- en afzettijd	≥ 95% binnen 5 minuten van afgesproken tijd										
Beschikbaarheid voertuigen	≥ 99% beschikbaarheid volgens planningsafspraken										
Klanttevredenheid	Minimaal 7,5 gemiddeld uit jaarlijkse evaluatie										
Vervangend vervoer bij uitval	≥ 95% binnen 60 minuten inzetbaar										

