

Programma van eisen

Bijlage 1

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.

Eis	Aanvragen
3.	Aanvragen/boekingen hebben geen minimale opdrachtwaarde en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.
4.	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de dienstverlening een (online) aanvraagformulier ter beschikking ten behoeve van boekingen waarop besteller de aanvraag kan definiëren. Het definitieve (online) aanvraagformulier wordt in overleg vastgesteld en getest in de implementatiefase. Besteller kan op het aanvraagformulier zijn specifieke voorkeur aangeven.
5.	Opdrachtnemer bevestigt binnen 1 werkdag per e-mail de ontvangst van het aanvraagformulier.
6.	Opdrachtnemer zal binnen 5 werkdagen per e-mail, conform ingediend prijzenblad, een offerte uitbrengen.
7.	In geval van een spoedaanvraag (vertrek binnen 14 kalenderdagen) dient opdrachtnemer binnen 4 kantooruren per e-mail een offerte uit te brengen.
8.	Opdrachtnemer dient na akkoord op de offerte een bevestiging te sturen naar de besteller voorafgaand aan het uitvoeren van de betreffende opdracht van Scholengroep LingeRijn, 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; • Schatting tolgelden en parkeerkosten (indien van toepassing). • # personen; • # in te zetten bussen.
9.	Indien een geboekte rit in uitzonderlijke gevallen geannuleerd dient te worden, brengt opdrachtnemer geen kosten aan Scholengroep LingeRijn 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 afraadt naar plaats van bestemming te reizen, waardoor het verdere programma niet of nauwelijks doorgang kan vinden.
10.	Geboekte opdrachten kunnen tot maximaal 14 kalenderdagen (rit vindt plaats op 4 september dan mag er tot en met 21 augustus geannuleerd worden) voor de aanvang van de ritopdracht kosteloos geannuleerd worden. Wordt de opdracht korter dan binnen 14 kalenderdagen geannuleerd geldt het volgende: 1. t/m 7 kalenderdagen voor de boeking 25% doorbelasting; 2. t/m 3 dagen voor de boeking 50% doorbelasting; 3. t/m 2 dagen voor de boeking 75% doorbelasting; 4. 1 dag voor de boeking 100% doorbelasting.
11.	Wijzigingen in de geplande rit kunnen tot in ieder geval 2 werkdagen voor uitvoering van de rit worden doorgegeven. Opdrachtnemer kijkt samen met Scholengroep LingerRijn welke mogelijke invullingen hiervoor zijn en tot welke financiële en organisatorische gevolgen de wijziging leidt.

Eis	Voertuigen en chauffeurs
12.	De stoelen van het in te zetten voertuig moeten minimaal de tourist class zijn.
13.	Het in te zetten voertuig moet minimaal voldoen aan alle verplichte wettelijke eisen/keuringen.
14.	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.
15.	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.
16.	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 medewerker van Scholengroep LingeRijn aanwezig zijn die eindverantwoordelijk is voor de leerlingen/studenten.
17.	De chauffeurs die ingezet worden beschikken over een geldig EHBO diploma of een geldig certificaat Levensreddend Handelen.
18.	De in te zetten chauffeurs dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en daarnaast representatief gekleed te zijn.
19.	De in te zetten chauffeurs moeten respectvol en begripvol om kunnen gaan met leerlingen van 4 t/m 18 jaar.
20.	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.
21.	In te zetten voertuigen moeten minimaal voldoen aan de norm in de milieuzones.
22.	Alle voertuigen moeten naast een WAM verzekering ook een ongevallen inzittende verzekering hebben met een dekking van 5 miljoen per voertuig.
23.	De voertuigen moeten uitgerust zijn met banden met een geluidsemissieniveau dat overeenkomt met één 'geluidsgolf' op het EU-bandenetiket.
24.	De in te zetten chauffeur beschikt over een certificaat 'Het Nieuwe Rijden'.
25.	Op aanvraag dient opdrachtnemer een Verklaring Omtrent Gedrag van dienstdoende chauffeur(s) aan te leveren. Mocht deze verklaring ouder zijn dan twee 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.
26.	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.
27.	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 besteller van de reis. Indien een

	vernietiging niet binnen deze periode gemeld is, kan deze niet op Scholengroep LingeRijn verhaald worden.
28.	De voor opdrachtgever in te zetten bussen dienen te zijn uitgerust met een toilet (m.u.v. de bussen t/m 19 passagiers) waarvan tijdens de rit gebruik kan worden gemaakt.
29.	De voor opdrachtgever in te zetten bussen dienen te zijn uitgerust met een werkende airconditioning.

Eis	Dienstverlening
30.	Inschrijver kan de dienst iedere kalenderdag uitvoeren, inclusief feestdagen, dus 365 dagen per jaar.
31.	Opdrachtnemer en diens chauffeurs houden zich aan het arbeidstijdenbesluit vervoer, echter er mogen tijdens de ritten uitgevoerd voor Scholengroep LingeRijn geen pauzes plaatsvinden als gevolg van het uitvoeren van voorafgaande (niet Scholengroep LingeRijn) ritten.
32.	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 Scholengroep LingeRijn aangegeven). Uitgangspunt is dat de bus in één keer doorrijdt naar de plaats van bestemming.
33.	Het in te zetten voertuig(en) dient 15 minuten voor aanvang vertrektijdstip aanwezig te zijn op vertrekadres (tenzij anders aangegeven).
34.	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.
35.	Opdrachtnemer beschikt over een 24 uur, 7 dagen per week bereikbaar telefoonnummer voor reizigers die noodgevallen en calamiteiten meemaken tijdens de reis.
36.	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 Scholengroep LingeRijn 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.
37.	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan.

Eis	Prijzen & facturatie
38.	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.
39.	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.
40.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de overeenkomst.
41.	Kilometers voor het aan- en afrijden naar de locatie van opdrachtnemer komen niet voor vergoeding in aanmerking. Deze moeten worden opgenomen in het starttarief.
42.	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 (ook lege kilometers).

43.	In het uurtarief van de chauffeur wordt geen onderscheid gemaakt tussen het rijden overdag of in de avond of nacht.
44.	Inschrijver moet, conform het Prijzenblad, de volgende prijzen indien: • Een starttarief*; • Een kilometerprijs per type bus; • Een uurtarief chauffeur per type bus. 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 rit (haal- en brengritten is één) altijd maar één keer worden berekend.
45.	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. • 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. • In het buitenland te betalen btw over de gereden km. Bij optionele dienstverlening: • Verzorgingskosten (maaltijden en overnachtingen) chauffeur conform CAO. • Aan en afvoer extra chauffeur.

Eis	Communicatie
46.	Partijen wijzen bij aanvang van de Overeenkomst één vaste en rechtstreeks te benaderen contactpersoon aan voor zowel de implementatie als de beheerfase (centraal belegd voor de strategische en tactische communicatie). Ook zorgen Partijen voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon. Bij wijzigingen zal de betreffende Partij deze kennis delen met haar contactpersonen van de andere Partij.
47.	Opdrachtnemer zal na uitvoering van dienstverlening een enquête versturen naar de contactpersoon van de rit (decentraal naar betreffende school). Tijdens de enquête komen minimaal de volgende zaken aan de orde: - Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening; - Verbeterpunten voor toekomstige opdrachten.
48.	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; - Registratie individuele klachten naar type en op naam persoon, resultaat en doorlooptijd vanaf datum melding.