

BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN

In navolgend programma van eisen staan de minimumeisen vermeld waaraan opdrachtnemer als leverancier van de **slimme** deelscootmobielen en onderhoud hiervan, (inclusief het reserveringsplatform) moet voldoen.

1. Eisen Levering en dienstverlening algemeen

- a. Per 1 juni 2026 dienen in totaal 10 deelscootmobielen vervangen te zijn op 4 verschillende locaties. Daarnaast stelt opdrachtnemer binnen één maand na aanvang van de overeenkomst en in samenspraak met de gemeente een concept projectplan op voor de implementatie van nieuwe locaties (door de gemeente bepaald) en het geleidelijk vervangen van de **slimme** deelscootmobielen op bestaande locaties. In dit plan krijgen nieuwe locaties voorrang en wordt de prioritering van de vervanging op de bestaande locaties bepaald door noodzaak. Noodzaak kan ontstaan door wensen en eisen van onze partners (zoals de gebouweigenaren) of de technische staat van **slimme** deelscootmobielen op de locatie.
- b. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze volledig samenwerkt in de ontwikkeling, als bedoeld in eis 1a, en de uitgangspunten daarvan steunt. Ook wordt verwacht van opdrachtnemer dat deze actief meedenkt met zijn en onze partners over oplossingen voor operationele uitdagingen waar we gaandeweg het project met de doorontwikkeling/innovatie tegen aanlopen. Denk bijvoorbeeld aan niet opgeladen scootmobielen, diefstal en schade.
- c. Opdrachtnemer levert de **slimme** deelscootmobielen op de door gemeente aangegeven locatie en op het aangegeven moment.
- d. De levering van **slimme** deelscootmobielen en dienstverlening door de opdrachtnemer omvat:

Levering en All-in onderhoud van **slimme** deelscootmobielen aan de gemeente, door middel van huur door de gemeente van herverstrekkingsgereed gemaakte (gereconditioneerd en visueel niet van nieuw te onderscheiden) en nieuwe **slimme** deelscootmobielen, welke voldoen aan de eisen en voorwaarden in deze offerteaanvraag en daarvan deelsluitmakende bijlagen.

- e. De levertermijn is maximaal 15 werkdagen vanaf het verstrekken van de opdracht voor zowel de rijvaardigheidsles en –test als de **slimme** deelscootmobiel (**KPI**).
- f. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk voor de te leveren **slimme** deelscootmobiel, inclusief reserveringsplatform en de koppeling tussen Qarin en de opdrachtnemer, die redelijkerwijs voldoet aan hetgeen de gemeente en de deelnemer in het gebruik van de **slimme** deelscootmobiel ervan mag verwachten. De productaansprakelijkheid (gericht op slimme deelscootmobiel) ziet enkel op situaties waarin de opdrachtnemer het product zodanig heeft aangepast dat de oorspronkelijke fabrieksgarantie vervalt.

Bijlage 4 Programma van eisen

- g. Ter beperking van diefstal of joyriding van **slimme** deelscootmobielen zal de opdrachtnemer deze voorzien van een deelnemer vriendelijke beveiliging (zoals een goedgekeurd slot welke eenvoudig te hanteren is door de deelnemer), die de kans op diefstal en joyriding minimaliseert, ongeacht de locatie waar de **slimme** deelscootmobiel zich bevindt. Indien een **slimme** deelscootmobiel gestolen is, zal Opdrachtnemer, voor zijn rekening, uiterlijk de volgende werkdag zorgdragen voor een (tijdelijk) vervangende gelijkwaardige **slimme** deelscootmobiel.
- h. Opdrachtnemer geeft rijvaardigheidslessen en –test(en)aan groepen of individuele kandidaat deelnemers. De gemeente geeft aan wanneer (namelijk binnen 15 werkdagen na het verstrekken van de opdracht) en de opdrachtnemer geeft aan waar (binnen Almere) deze rijvaardigheidslessen en –testen plaatsvinden.
- i. Afstemming over het operationeel functioneren van Buurtmobiel Almere vindt plaats door een vaste medewerker (of diens vaste vervanger) van opdrachtnemer met Qarin en een door de gemeente aan te wijzen coördinator **slimme** deelscootmobielen namens de gemeente.

2. Eisen aan de producten

Vier producten

1. De **slimme** deelscootmobiel voldoet tenminste aan de navolgende functionele eisen:

Gebruik	<p>Geschikt en zichtbaar voor deelgebruik (denk o.a. aan bestickering zoals aan een duidelijk logo, pictogram of QR- code. Zorg dat de sticker weerbestendig is). E.e.a. in overleg met de gemeente.</p> <p>De slimme deelscootmobiel dient een draagcapaciteit van ten minste 159 kg en maximaal 175 te hebben.</p> <p>De vervoersbehoefte bevindt zich binnen het (instellingen)gebouw, in de directe omgeving daarvan en moet dagelijks gebruikt kunnen worden voor vervoer buitenshuis. Daarnaast moet de slimme deelscootmobiel goed wendbaar zijn binnenshuis, ook in beperkte ruimtes.</p> <p>Verder moet de slimme deelscootmobiel voorzien zijn van extra vering voor optimaal rijcomfort.</p>
Zithouding	<p>De extra vering biedt schokabsorptie en de zithouding is verstelbaar zodat de slimme deelscootmobiel kan worden aangepast aan de specifieke beperking en behoefte van de deelnemer.</p>
Technologie	<p>Een slimme deelscootmobiel is uitgerust met moderne technologie, zoals GPS, sensoren en internetverbinding, om het gebruik veiliger, gemakkelijker en efficiënter te maken. Deze functies kunnen onder meer helpen bij het volgen van de locatie, melden van storingen, voorspellen van onderhoud, of ondersteunen bij het veilig rijden (bijvoorbeeld door obstakeldetectie of automatische noodoproepen).</p>
Verplaatsen	<p>De bediening is afgestemd op de mogelijkheden en beperkingen van de doelgroep. Denk bijvoorbeeld aan tweehandige besturing, zowel links als rechts.</p> <p>De slimme deelscootmobiel heeft een actieradius van minimaal 40 km en een maximumsnelheid van 12 km/uur.</p>
Transport	<p>Geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.</p>
Fabrieksmatige aanpassingen	<p>Modulaire aanpassingen</p>

Bijlage 4 Programma van eisen

2. De **slimme** deelscootmobiel maakt gebruik van het reserveringsplatform bevat de volgende eisen: Naast eisen product 1:

Reserveringsplatform	Er is een platform aanwezig waar de gebruiker een slimme deelscootmobiel kan reserveren. Zie ook eisen onder 8: reserveringsplatform.
----------------------	--

3. De **slimme** deelscootmobiel die gebruik maakt van het reserveringsplatform en de persoonlijke tag of mobiliteitspas bevat daarnaast de volgende eisen:

Naast eisen product 1 en 2:

Persoonlijke tag/mobiliteitspas	Gebruikers kunnen de slimme deelscootmobiel starten en gebruiken met een persoonlijke tag of pasje , er is geen sleutel nodig .
---------------------------------	--

4. Rijvaardigheidsles en –test (individueel of in groep tot 4 personen)

Plaats	In Almere, dicht bij de deelnemers of op een goed bereikbare, centrale plek in de stad. De opdrachtnemer maakt de afspraak met de kandidaat deelnemer(s).
Duur	De duur van een rijles is 1 uur. Het kan voorkomen dat een deelnemer in een groepsles niet genoeg leert; in dat geval wordt een (extra) individuele les gegeven.
Maximale groeps grootte	De maximale groeps grootte voor een groepsles is vier personen. Een individuele les is gericht op 1 persoon.
Instructeur	Instructie les onder leiding van een technisch adviseur waarin een inwoner op een parcours leert te rijden op een slimme deelscootmobiel.

Eisen

- Het hulpmiddel is veilig in gebruik voor zowel de cliënt als voor derden. Elk hulpmiddel voldoet aan de vigerende MDR, NEN – EN / ISO 7176:4 / CE / EMC normen. Voldoet aan de in Nederland gangbare kwaliteitsnormen voor voorzieningen E de vigerende MDR, NEN – EN / ISO 7176:4 / CE / EMC normen.
- Bij nieuwe levering heeft een **slimme** deelscootmobiel een technische levensduur van tenminste zeven (7) jaar. Voor herverstrekte **slimme** deelscootmobielen geldt in alle gevallen een technische levensduur van minimaal drie (3) jaar, met in achtneming van de gestelde eisen.
- Opdrachtnemer borgt dat elke door haar geleverde **slimme** deelscootmobiel voor zover aan de orde, voldoet aan de vernieuwde Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (VVR) die van kracht is per 1 juli 2020 (zie <http://codevvr.nl/>). Dergelijke **slimme** deelscootmobielen zijn te herkennen aan het haaksymbool. Indien een hulpmiddel niet kan voldoen aan voornoemde Code zal opdrachtnemer de gemeente hierover informeren. In nadere werkafspraken zal worden vastgelegd, welke maatregelen alsdan zullen worden genomen.
- De te leveren en in All-in onderhoud te nemen **slimme** deelscootmobielen voldoen aan de Medical Device Regulation (MDR) ofwel Europese Verordening Medische

Hulpmiddelen die op 26 mei 2021 volledig van kracht werd. Zie daartoe ook:
Wetgeving medische hulpmiddelen | Medische hulpmiddelen en technologie |
Rijksoverheid.nl

- e. De toegepaste technologie (techniek, materialen en ontwerpconcepten) is conform de huidige stand van zaken in vergelijkbare producten in vergelijkbare markten en vergelijkbare toepassingen. Er mag geen technologie worden toegepast die achterhaald is en/of zich aan het einde van de levenscyclus bevindt.
- f. Er wordt door opdrachtnemer alleen gebruik gemaakt van bewezen technologie (techniek, materialen en ontwerpconcepten). De gebruikte technologie is tenminste gedurende meerdere jaren algemeen en succesvol toegepast in vergelijkbare producten in vergelijkbare markten en vergelijkbare toepassingen.
- g. Opdrachtnemer is verantwoordelijk en draagt de kosten voor:
 - o Eventuele object tracking (GPS) en ‘Aggressive Driving & Bad Habits’ beheersmaatregelen
 - o Immobilisers (desgewenst bij Aggressive Driving of geo-fencing)
 - o Melden oneigenlijk gebruik door deelnemers bij de gemeente (om de dienst ‘Buurtmobiel Almere’ eventueel te deactiveren)
 - o Data-abonnementen voor communicatie met de **slimme** deelscootmobiel
 - o Communicatie met deelnemer bij pech onderweg en alle verder afhandeling
 - o Repatriëring van **slimme** deelscootmobiel en deelnemer naar de standplaats van de **slimme** deelscootmobiel en het melden van weer beschikbaar zijn van de **slimme** deelscootmobiel
 - o Alle extra hardware, software en datacommunicatie die aan de **slimme** deelscootmobiel ten behoeve van verhuur aangebracht wordt
- h. Opdrachtnemer vraagt akkoord aan Opdrachtgever voor: bestickering (om te laten zien dat dit een **slimme** deelscootmobiel in Almere betreft), merk/type deelscootmobiel, (voorkeur voor zoveel mogelijk 1 type, afwijken ivm stalling moet mogelijk zijn maar zorg voor eenduidige besturing). PR, marketing, promotiemateriaal etc.

3. Eisen All-in onderhoud, storingsmelding en responsetijd

- a. Opdrachtnemer is voor haar rekening verantwoordelijk voor All-in onderhoud en beheer van de **slimme** deelscootmobiel.
- b. Het All-in onderhoud aan een **slimme** deelscootmobiel bestaat uit correctief en preventief onderhoud. Het correctieve onderhoud wordt uitgevoerd op de betreffende **slimme** deelscootmobiel. Voor alle **slimme** deelscootmobielen geldt dat er periodiek preventief onderhoud uitgevoerd moet worden, minimaal 1 keer per 6 maanden. Het doel is om zo zoveel mogelijk het correctief onderhoud te beperken, en de **slimme** deelscootmobiel beschikbaar te laten zijn voor gebruik.
- c. Het All-in onderhoud, omvat tenminste de navolgende diensten, werkzaamheden, onderdelen en materialen:
 - o Preventief onderhoud, op spanning houden van de banden, inclusief technische inspectie, toetsing gebruiksfunctie.
 - o Onderhoud naar aanleiding van storingsmeldingen (correctief onderhoud);
 - o Alle voorkomende reparaties, materialen en onderdelen, evenals vervanging van zittingen, bekleding, bedieningselementen en vervanging accu's, banden plakken, banden oppompen, schoonmaken/toonbaar laten zijn en herstel of vervanging van de **slimme** deelscootmobiel ten gevolge van schade van welke aard dan ook.

Bijlage 4 Programma van eisen

- Schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van een deelnemer moedwilligheid in het spel is, wordt door de opdrachtnemer gemeld bij buurtmobiel@almere.nl van de gemeente. De melding aan de gemeente is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en mogelijke oorzaak.
 - Uitsluitend indien de gemeente vaststelt dat er aannemelijk sprake is van het moedwillig veroorzaken van schade, zal opdrachtnemer, ter vergoeding, de kosten verhalen op de deelnemer. Dit is in lijn met de door de deelnemer ondertekende bruikleenovereenkomst. De gemeente kan bij het moedwillig veroorzaken van schade door de deelnemer de toegang tot Buurtmobiel Almere blokkeren. In alle andere gevallen zijn de kosten voor herstel voor rekening van de opdrachtnemer.
 - WA-verzekering voor **slimme** deelscootmobielen, waarbij opdrachtnemer zelf jaarlijks het voor het daaropvolgende jaar van toepassing zijnde verzekeringsplaatje fysiek vervangt door het op de betreffende **slimme** deelscootmobiel te monteren/plakken. De opdrachtnemer beschikt over een actuele groene kaart of dienovereenkomstig.
 - Opdrachtnemer voert in principe het (All-in) onderhoud uit bij de stallingslocatie, tenzij dat op de locatie door het type onderhoud of gebrek aan ruimte niet mogelijk is.
 - Opdrachtnemer plaatst duidelijk zichtbaar op het hulpmiddel een sticker waarop is af te lezen het service telefoonnummer alsook een sticker wanneer het preventief onderhoud is uitgevoerd (minimaal 1 keer per 6 maanden). Tijdens de implementatie dient de opdrachtnemer te overleggen hoe dit wordt ingericht.
 - Opdrachtnemer houdt per **slimme** deelscootmobiel een overzichtelijk logboek bij van het All-in onderhoud waarin onder meer wordt vastgelegd:
 - merk en type en de actuele configuratie van de **slimme** deelscootmobiel
 - bouwjaar en datum van eerste levering
 - tijdstip en datum preventief onderhoud (tweemaal per jaar)
 - toetsing gebruiksfunctie
 - tijdstip en datum van correctief onderhoud
 - aard van reparatie en vervangen onderdelen
 - Op verzoek van de gemeente stelt de opdrachtnemer binnen 48 uur de logboeken (per **slimme** deelscootmobiel 1 pdf) en de bewijzen van uitgevoerd onderhoud ter beschikking aan de gemeente en bij afloop van de overeenkomst draagt opdrachtnemer deze aan de gemeente over.
- d. Opdrachtnemer garandeert:
- Beschikbaarheid voor storingsmeldingen en uitvoering van reparatiewerkzaamheden voor vierentwintig uur per dag en zeven (7) dagen per week.
 - Eén bereikbaar servicenummer tegen lokaal tarief voor deelnemers, de gemeente, locatiebeheerders en Qarin rechtstreeks, vrij van keuzemenu's en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing.
 - Beantwoording van de telefoon door terzake kundig personeel dat is toegerust om de beller op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen dat afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze wordt kenbaar gemaakt aan de beller.
 - Buiten kantooruren is er een rechtstreekse nummerdoorverbinding met de dienstdoende onderhoudsmonteur. Bereikbaarheid is hierbij van groot belang. Ook als de monteur bij een andere storing bezig is. Achtervang is noodzakelijk.

De telefonische bereikbaarheid is zodanig en meetbaar georganiseerd (**KPI**) dat:

- 80% binnen 90 seconden
 - 20% binnen 120 seconden
- wordt opgenomen, door een medewerk(st)er van opdrachtnemer.

e. Reactietijd calamiteiten:

Opdrachtnemer is binnen 1 uur ter plaatse wanneer zich een calamiteit voordoet met de **slimme** deelscootmobiel terwijl een deelnemer onderweg is. **(KPI)** Als de **slimme** deelscootmobiel niet ter plaatse kan worden gerepareerd draagt de leverancier zorg voor transport van de voorziening naar de werkplaats. De transportkosten komen voor rekening opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient er te allen tijde voor te zorgen dat de deelnemer weer thuiskomt, als het hulpmiddel niet of gebrekkig functioneert en geen meest passende vervanging mogelijk is. Indien vervoer met de taxi niet lukt dient de leverancier andere middelen aan te wenden. De betaling voor dit vervoer komt voor rekening opdrachtnemer.

4. Rechten en plichten

Bruikleenovereenkomst

De gemeente heeft een bruikleenovereenkomst opgesteld om de deelnemers te wijzen op hun rechten en plichten. Deze wordt ondertekend voorafgaand aan het gebruik van de **slimme** scooter.

Diefstal

De opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade/diefstal. Het is in principe niet mogelijk om schade te verhalen op de deelnemers of de gemeente. Deze afspraak is gemaakt vanwege de uniforme sleutel, er is geen dichte registratie mogelijk, waarbij te zien is wie een **slimme** scooter heeft meegenomen. Uiteraard wordt er wel door onderzoek door partijen getracht dit risico te verkleinen.

Oneigenlijk gebruik/vernieling

Mocht een geval van oneigenlijk gebruik of moedwillige vernieling wel aan een specifieke deelnemer toe te rekenen zijn dan kan de opdrachtnemer na goedkeuring van de gemeente de kosten van herstel of vervanging neerleggen bij deze specifieke deelnemer. Is een niet aan een specifieke deelnemer toe te rekenen diefstal of schade buiten proportioneel dan wordt er gezamenlijk gekeken naar compensatie mogelijkheden vanuit de gemeente.

Brand

In geval van brand is de inboedel verzekerd door de eigenaar/huurder van het desbetreffende pand. De opdrachtnemer kan voor de afwikkeling hiervan contact opnemen met de eigenaar/huurder

5. Tarieven

- a. Er wordt onderscheid gemaakt in 4 producten met tarieven:
 - 1) Huur **slimme** deelscootmobiel per maand.
 - 2) Huur **slimme** deelscootmobiel per maand die gebruik maakt van het reserveringsplatform.
 - 3) Huur **slimme** deelscootmobiel per maand die gebruik maakt van reserveringsplatform en de persoonlijke tag of mobiliteitspas zoals beschreven in paragraaf 2.
 - 4) Rijvaardigheidsles en –test groep of individueel (groep max 4 pers).
- b. Alle tarieven zijn All-in de van toepassingen zijnde dienstverlening, waaronder All-in onderhoud.
- c. Een **slimme** deelscootmobiel die door onderhoud of technische problemen niet inzetbaar is mag niet gefactureerd worden. Er mag wel gefactureerd worden als er een

leenscootmobiel wordt geleverd. De vergoeding is All-in. Dit betekent dat er geen andere kosten kunnen worden gedeclareerd.

- d. De vergoeding voor de **slimme** deelscootmobiel start op de eerste van de maand **na** levering van de **slimme** deelscootmobiel op de locatie. De vergoeding eindigt aan het einde van de maand waarin deze is beëindigd door de gemeente of (wanneer dit eerder is) is ingenomen door de opdrachtnemer.

6. Eisen facturatie

- a. Opdrachtnemer zal de door de gemeente te betalen bedragen factureren via MO-Platform.
- b. Opdrachtnemer factureert binnen 30 dagen na levering van de producten. Na deze 30 dagen is de declaratietermijn verstreken en kan er niet meer gedeclareerd worden met terugwerkende kracht. Er dient een door de gemeente verstrekte opdracht ten grondslag te liggen aan de facturatie.
- c. Facturering vindt op de volgende manier plaats:
Voor de toegekende producten, zal de zgn. pakbon (afleverbewijs) geüpload en het hulpmiddel teruggekoppeld moeten worden in MO-Platform, die na beoordeling van de gemeente wordt goedgekeurd of afgekeurd. Zodra de terugkoppeling is goedgekeurd kan de volgende dag de facturatie plaatsvinden. Dit kan op opdrachtniveau (dus per stuk) of door middel van een te downloaden Excel bestand uit MO-Platform. Hier staan alle nog te declareren regels op. Op basis van dit bestand moet er een CSV bestand geüpload worden met de te factureren regels. Deze zullen na controle betaald worden.

7. Digitale communicatie, gemeentelijk gegevens knooppunt

- a. De opdrachtnemer beschikt bij ingangsdatum en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een on-line digitale communicatie voorziening, dat direct of indirect informatie uitwisseling doet plaatsvinden met de gemeente ten hoeve van ten minste:
 - de data van levering, inname en uitgevoerd All-in onderhoud;
 - het bevestigen van opdrachten van de gemeente;
 - het indienen van facturatie, uitgesplitst naar vastgestelde tarieven;
 - kenmerk opdracht gemeente.
- b. Op het moment dat de gemeente, om welke reden dan ook een andere digitale route aanmaakt, geen gebruik meer maakt van de facturiatiemethode als hier beschreven én besluit gebruik te maken van iWmo, conformeert de opdrachtnemer zich aan de meest actuele versie van het landelijke berichtenverkeer iWmo via Vecozo en GGK. Hiertoe beschikt de opdrachtnemer over een AGB accreditering en is aangesloten bij Vecozo.
- c. Opdrachtnemer zal actief aan de gemeente informatie verstrekken van meldingen van welke aard dan ook op social media, direct of indirect verband houdend met de uitvoering van deze overeenkomst. Daarnaast zal de opdrachtnemer ondernomen actie/reactie teruggkoppelen aan de gemeente via de contractmanager.
- d. Opdrachtnemer dient bij aanvang van de overeenkomst te beschikken over een website met correcte en volledige informatie over haar actuele contactgegevens en de klachtenregeling.

8. Eisen reserveringsplatform

Het uitgangspunt van de dienstverlening rondom mobiliteit is dat op termijn alle klantinteractie voor het dagelijks gebruik van de mobiliteitsdiensten via de mobiliteitsregisseur (Qarin) verloopt. Qarin biedt telefonische ondersteuning aan deelnemers die gebruik maken of willen maken van slimme deelscootmobiliteit. Zij bieden ondersteuning bij boeken, wijzigen of annuleren en bij problemen op het gebied van beschikbaarheid en gebruik. Daarnaast dient de aanbieder ook zelfstandig in staat te zijn om de nodige dienstverlening rondom de **slimme** deelscootmobiliteit te leveren.

- Opdrachtnemer levert, gebruikt en beheert een reserveringsplatform, dat in alle benodigde functies voorziet om in **slimme** deelscootmobiliteit te voorzien. Denk aan activiteiten zoals boeken, wijzigen, annuleren van een reservering. Maar ook aan het bekijken van beschikbaarheid op een locatie of het melden van wijzigingen in de beschikbaarheid (niet uitputtend).
- Toegang tot het platform is minimaal beveiligd met gebruikersnaam en wachtwoord, waarbij dubbele authenticatie actief wordt aangeboden
- Nieuwe deelnemers worden na het doorlopen van de rijvaardigheidsles en –test door de opdrachtnemer geregistreerd op het platform.
- Deelnemers kunnen zelf online hun locatie/uitgiftepunt wijzigen op het platform.
- Het platform is in staat om berichten naar de deelnemer en Qarin te sturen op in te stellen gebeurtenissen (reserveren, niet beschikbaar zijn **slimme** scootmobiel op de geplande plek en tijd) via het door de deelnemer gekozen kanaal/ kanalen.
- Opdrachtnemer kan derde partijen (zoals Qarin) voorzien van een login op het boekingsplatform, waarmee de derde partij zelfstandig en rechtstreeks op het boekingsplatform van opdrachtnemer reserveringen voor **slimme** deelscootmobielen kan boeken, wijzigen en annuleren. En de verwachte en werkelijke beschikbaarheid van **slimme** deelscootmobielen op locatie kan inzien
- De opdrachtnemer committeert zich aan het integreren van het eigen boekingsplatform binnen het platform van vervoersregisseur Qarin, zodat Buurtmobiel Almere integraal onderdeel wordt van het mobiliteitsaanbod in de gemeente Almere. En vanuit het perspectief van de inwoner/deelnemer een naadloze integratie ontstaat tussen het platform van Qarin en het platform van de opdrachtnemer.
- Hiervoor wordt binnen 6 maanden een functioneel en technisch ontwerp uitgewerkt door de opdrachtnemer, in samenwerking met Qarin. Gebruikmakend van webhooks om n.a.v. specifieke gebeurtenissen triggers te sturen en API's die kunnen worden aangeroepen om informatie uit het boekingsplatform op te halen dan wel op te slaan of te updaten. Op basis van open standaarden en voorzien van duidelijke Nederlandstalige documentatie.

Realisatie van de eerste fase van de integratie (minimale variant – deze wordt voorgelegd op basis van het ontwerp en goedgekeurd door de opdrachtgever) gebeurt binnen 6 maanden na goedkeuring van het functioneel en technisch ontwerp door de gemeente. En volledig afgerond binnen 1 jaar. Het ontwerp, de realisatie en het beschikbaar stellen van deze functionaliteit, maken integraal onderdeel uit van deze opdracht. De bijbehorende kosten zijn voor de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gemeente en door de gemeente aangestelde mobiliteitsregisseur in staat zijn om analyses uit te voeren over het gebruik op basis van de data van de **slimme** deelscootmobielen. Bij aanvang van de opdracht moet de

opdrachtnemer in staat zijn de gevraagde data periodiek (eens per maand) op te leveren. En daarna, als onderdeel van het hierboven genoemde functioneel en technisch ontwerp in de vorm van API's.

- Partners en/of de gemeente kunnen gezamenlijk tot de conclusie komen dat wijzigingen op bovenstaande wenselijk zijn om de dienstverlening naar de inwoners/deelnemers van Almere zeker te stellen of te verbeteren. Van de opdrachtnemer wordt verwacht proactief met de gemeente en de andere partners de serviceverlening van Buurtmobiel Almere hoog te houden. Dit betekent dat de opdrachtnemer actief problemen signaleert, oplossingen aandraagt en meedenkt aan oplossingen voor problemen die andere partners in Buurtmobiel Almere ervaren. Of om kansen te benutten. Op afroep van de gemeente is opdrachtnemer in staat om gedurende de looptijd van de overeenkomst desgewenst en binnen een afgesproken termijn te realiseren.
- Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich open en constructief opstelt in de samenwerking met andere betrokken partijen. Er wordt gewerkt vanuit wederzijds respect, vertrouwen en professionaliteit, met oog voor het gezamenlijke doel. De opdrachtnemer communiceert tijdig en transparant, deelt relevante informatie en denkt actief mee in oplossingen. Flexibiliteit, betrouwbaarheid en bereidheid tot kennisdeling vormen de basis voor een succesvolle en duurzame samenwerking.

9. Opening nieuwe uitleenpunten of promotiedag

Taken van de opdrachtnemer:

- a. Leveren (en onderhouden) van de **slimme** deelscootmobielen.
- b. Presentatie verzorgen over het nut en de voordelen van het delen van het gebruik van de **slimme** deelscootmobielen.
- c. Het uitvoeren van rijvaardigheidslessen en –testen voor kandidaat deelnemers, inclusief beschikbaar stellen van de tags/sleutels.
- d. Het vastleggen van de kandidaat deelnemers die geslaagd zijn voor de rijvaardigheidstest en het laten tekenen van de bruikleenovereenkomst, die na opdracht van de gemeente kan worden geüpload in MO–platform
- e. Zorgen voor bekendheid van de nieuwe locatie door een feestelijke opening inclusief zichtbare reclame en promotie.
- f. Aanwezigheid van opdrachtnemer.

N.B. De gemeente verzorgt hierbij:

- a. Het registreren van de kandidaat deelnemer en het verstrekken van de opdracht voor een rijvaardigheidsles en –test (de opdracht zal binnen 2 werkdagen in MO–platform aan de opdrachtnemer worden verstrekt).
- b. Het ter plekke verstrekken van eventuele tags/ sleutels aan de deelnemer afhankelijk van de locatie die de deelnemer zal gaan gebruiken.

10. Verwerkersovereenkomst

- a. Met in acht name van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) draagt opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de deelnemer die bij hem geregistreerd staat. Deze gegevens mogen niet worden

overgedragen aan derden, anders dan de mobiliteitsregisseur en niet worden aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van onderhavige opdracht.

b. De gegevens worden beheerd in overeenstemming met de AVG. Opdrachtnemer hanteert de overeenkomst zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken als is opgenomen in Bijlage 8 van deze offerteaanvraag.

11. Klachten

- a. Een klacht is een uiting van ongenoegen (gegrond en ongegrond) van de deelnemers aan Buurtmobiel Almere, de gebouweigenaren, coördinatoren op locaties en andere bij de uitvoering van Buurtmobiel Almere betrokken partijen, omtrent alle door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren leveringen, diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent het geleverde hulpmiddel en/of de houding en het gedrag van personeel.
- b. De gemeente hecht grote waarde aan een kwalitatief goed werkende adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten-) procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn.
- c. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de klachten gericht op het project Deelscootmobielen. Zie hiervoor Bijlage 17. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor afhandeling van klachten over de technische staat van de **slimme** deelscootmobiel (zie paragraaf 3 Eisen All-in onderhoud, storingsmelding en responsetijd) en de uitvoering van het onderhoud.
- d. Als een betrokken partij bij de uitvoering van Buurtmobiel Almere moet opdrachtnemer de gemeente actief van informatie voorzien voor de klachtenafhandeling. Hiervoor geldt ook de hieronder genoemde maximale termijn van drie (3) werkdagen waarbinnen gereageerd moet worden op vragen van de onderzoeker.
- e. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure over de technische staat van de **slimme** deelscootmobielen en het onderhoud.
- f. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling waaruit blijkt:
 - 1) hoe een klacht wordt aangemeld;
 - 2) wat de reactietijd is;
 - 3) hoe de klacht wordt afgehandeld;
 - 4) hoe de registratie plaatsvindt.
- g. Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt wanneer iemand ontevreden is over de technische staat van de **slimme** deelscootmobiel. Opdrachtnemer richt hiervoor in haar organisatie een cliëntenservice in die dit als primaire taak en dienst heeft. Deze verantwoordelijkheid mag niet liggen bij personen, medewerkers, afdelingen en leidinggevenden die dagelijks verantwoordelijk zijn voor de operationele uitvoering van deze opdracht.
- h. Opdrachtnemer is voor klachten alle dagen bereikbaar voor cliënten tijdens de operationele tijden. Cliënten kunnen opdrachtnemer in ieder geval telefonisch, per mail, per post bereiken.
- i. Opdrachtnemer gebruikt voor de telefoon geen (betaald) servicenummer en voor de post een antwoordnummer. De kosten voor het in stand houden van het telefoonnummer, de telefoonkosten, het antwoordnummer en alle andere bijkomende kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.

- j. Iedere deelnemer of burger moet zelf kunnen klagen. Opdrachtnemer dient in de protocollen dus actief rekening te houden met eventuele beperkingen (zintuigelijk, verstandelijk, psychisch, lichamelijk).
- k. Opdrachtnemer bevestigt direct de ontvangst van een klacht. Opdrachtnemer registreert alle binnengekomen klachten en meldt de klacht bij de gemeente.
- l. Klachten worden binnen maximaal drie (3) werkdagen afgehandeld. In geval een klacht gerelateerd is aan het veilig kunnen gebruiken van het hulpmiddel onderneemt de opdrachtnemer direct preventieve maatregelen.
- m. Opdrachtnemer informeert de deelnemer of burger betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht, de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze. De deelnemer of burger wordt geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen. De deelnemer of burger wordt te allen tijde gehoord. Dit kan zijn telefonisch of in een persoonlijk gesprek.
- n. Binnen vijf (5) werkdagen na afloop van een periode van een maand verstrekt de opdrachtnemer van de ontvangen klachten een digitaal overzicht aan de klachtencoördinator en een geanonimiseerd overzicht aan de contractmanager van de gemeente. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen van levering, onderhoud, inname, bejegening door personeel en bereikbaarheid. Van iedere klacht dient daarnaast het volgende te worden geregistreerd:
- 1) de datum van indiening;
 - 2) de datum van afhandeling van de klacht;
 - 3) de aard van de ingediende klacht;
 - 4) of de klacht wel of niet gegrond is (en de motivering indien niet gegrond);
 - 5) op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld;
 - 6) welke klachten wel en niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld en de redenen waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld.
- Indien een deelnemer of burger een klacht over de technische staat van de **slimme** deelscootmobiel wil indienen via de gemeente dan is dat, na klagen bij de opdrachtnemer, altijd mogelijk. De gemeente zal de klacht overdragen aan opdrachtnemer voor verdere afhandeling.
- o. Het aantal geregistreerde klachten per kwartaal mag (KPI):
- Direct en indirect verband houdend met de leveringen¹ :
 - Niet meer zijn dan 2% gegronde klachten per kwartaal gedurende de looptijd van de overeenkomst ten opzichte van het aantal geleverde producten in dat kwartaal.
 - Direct en indirect verband houdend met het All-in onderhoud:
 - Niet meer zijn dan 2% gegronde klachten per kwartaal gedurende de looptijd van de overeenkomst ten opzichte van het aantal (gereserveerde) ritten.

Note: de gemeente heeft het eindoordeel omtrent gegrond of ongegronde klacht. Het is aan de opdrachtnemer om aan te tonen te voldoen aan deze KPI.

¹ Melding van niet nakoming van een prestatie/verplichting als vermeld in dit aanbestedingsdocument wordt eveneens gekenmerkt als een klacht.

12. Duurzaamheid voertuigen

- a. De door opdrachtnemer in te zetten voertuigen moeten voldoen aan de Euro VI normen.
- b. Aanvullend hierop moeten bij de uitvoering van de opdracht zodanige voertuigen worden ingezet dat de locatie van de slimme deelscootmobielen bereikt kan worden door opdrachtnemer (zo ook te letten op de maximaal toegestane hoogte van de voertuigen) wanneer dat voor onderhoud, serviceverlening, levering en ophalen van de **slimme** deelscootmobielen noodzakelijk is.
- c. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer het logistieke proces zodanig te blijven optimaliseren zodat het aansluit op de eisen die lokale, regionale, landelijke, Europese wet- en regelgeving stelt aan voertuigen zonder dat dit de kwaliteit van de dienstverlening en het voldoen aan de andere uitvoeringseisen in gevaar brengt.

13. Werkafspraken

- a. De opdrachtnemer stelt spoedig na gunningsbesluit een concept werkafsprakenboek(WAB) op met daarin opgenomen de hoofdlijnen van de gemaakte werkafspraken voor het reguleren van de dagelijkse gang van zaken.
De gemeente vult dit concept WAB aan tot een complete versie overeenkomstig de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van opdrachtnemer. De gemeente bepaalt uiteindelijk wanneer het werkafsprakenboek juist en compleet is. Dit werkafsprakenboek zal tenminste jaarlijks in overleg met de gemeente, door de opdrachtnemer worden geactualiseerd.
- b. Per locatie worden afspraken vastgelegd en in de implementatie afgestemd over hoe de opdrachtnemer toegang krijgt tot de locatie.

14. Managementinformatie en rapportage

Registratie van de gegevens van geleverde **slimme** deelscootmobielen, dient door opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten waardoor de veiligheid van de deelnemer in gevaar is) dit onmiddellijk terug te herleiden is.

- a. Management informatie wordt digitaal in Excel aangeleverd.
- b. Binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal levert opdrachtnemer kosteloos de managementrapportage van het voorgaande kwartaal aan.
- c. Binnen één (1) maand na afloop van het betreffende kalenderjaar levert opdrachtnemer kosteloos de managementrapportage aan van het kalenderjaar waarop dit betrekking heeft.
- d. De managementinformatie bevat tenminste:
 - Een voorblad met analyse (waaronder alle KPI's al genoemd in deze bijlage) over afgelopen kwartaal afgezet tegen voorafgaande kwartalen.
 - Een overzicht van de uitstaande opdrachten en de stand van zaken hieromtrent;
 - Een overzicht over de voorliggende periode van geleverde **slimme** deelscootmobielen, inclusief bijzonderheden;
 - Een overzicht over de voorliggende periode van ingenomen **slimme** deelscootmobielen, inclusief bijzonderheden;
 - Een overzicht van correctief en preventief onderhoud over de voorliggende periode, inclusief bijzonderheden;

- Een geanonimiseerd overzicht over de voorliggende periode van de ontvangen klachten (zie eis 10 en de afhandeling hiervan, uitgesplitst naar:
 - Datum ontvangst klacht;
 - Omschrijving/aard van de klacht;
 - Ondernomen acties;
 - Datum afhandeling klacht;
 - Bijzonderheden.
- e. Opdrachtnemer dient – al dan niet met behulp van derden – zelf toezicht te houden op de kwaliteit en de rechtmatigheid van de aangeboden levering en dienstverlening.
- f. De gemeente heeft ervoor gekozen in het kader van optimaal contractmanagement om periodiek desgewenst een leveranciersevaluatieprocedure uit te voeren of door de gemeente in te schakelen derden te laten uitvoeren. Opdrachtnemer is gehouden hier medewerking aan te verlenen en inzage te verlenen in alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van het onderzoek.
- g. Voorts kunnen de gemeente of door de gemeente ingeschakelde derden periodiek aanvullend de kwaliteit van de dienstverlening en de rechtmatigheid van de uitgaven door opdrachtnemer onderzoeken. Opdrachtnemer is gehouden hier medewerking aan te verlenen en inzage te verlenen in alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van het onderzoek. De wijze van uitvoering van de controle is voorbehouden aan de gemeente met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen.
- h. Jaarlijks of zoveel vaker als de gemeente dit wenst, zal de gemeente met opdrachtnemer evaluaties houden waarbij in ieder geval zal worden ingegaan op:
 1. Resultaten uit leveranciersevaluatieprocedure en tevredenheidsonderzoeken;
 2. Prestaties;
 3. Leveringen;
 4. Levertijden;
 5. Klachtenafhandeling;
 6. Servicedienstverlening;
 7. Facturatie;
 8. Samenwerking;
 9. Actiepunten.
- i. Opdrachtnemer maakt van de evaluatie een verslag, tenzij de gemeente dit wenst uit te voeren. Opdrachtnemer en gemeente stellen het verslag in het volgende gesprek vast. Indien hier te veel tijd tussen verstrijkt zal dit via de email worden vastgelegd.

15. Bewaking tevredenheid

De opdrachtnemer documenteert de resultaten en verschaft de gemeente elk kwartaal daartoe inzicht in de resultaten én maatregelen ter verbetering en sturing daarop.

De gemeente hecht veel waarde aan goede service en dienstverlening. Om deze reden gaan we periodiek steekproeven laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige partij. Deze steekproeven zullen worden voortgezet en de opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen. Dit gaat zowel om een steekproef op gebied van leveringen, de kwaliteit van de **slimme** deelscootmobielen als op het gebied van service en onderhoud. De uitkomsten van deze steekproeven zijn onderdeel van de periodieke gesprekken met de gemeente. De resultaten van de steekproef dienen gemiddeld jaarlijks tenminste een 7,5 te zijn. **(KPI)**

16. Evaluatie, prestatiemeting en boete

- a. In de eerste maand na elk kwartaal zullen gemeente en opdrachtnemer evaluaties houden waarbij de agenda's in ieder geval de navolgende onderwerpen zullen bevatten:
- De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal; Deze onderwerpen dienen in ieder geval aan de orde te komen (zie ook eis 12 :
 - Overzichtelijke voorblad met analyse om KPI's aan te tonen;
 - Doorlooptijden gericht op service en levering
 - Percentage periodiek onderhoud
 - Overzicht op onderdelen voor reparatie of levering incl. verwachte leverdatum
 - Telefonische bereikbaarheid
 - Overzicht technisch adviseurs/monteurs werkzaam in Almere en opleidingsniveau.

Het format in Excel zal samen met de gemeente worden vastgesteld. De gemeente heeft ten tijde van de start van de overeenkomst voorbeelden vanuit andere contracten.

Tijdens het implementatietraject dient opdrachtnemer een voorbeeld te delen met de gemeente zodat het format kan worden gecontroleerd en kan worden vastgesteld.

- Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten over het voorgaande kwartaal;
 - De actuele cliënttevredenheid;
 - De kwaliteit van de door opdrachtnemer geleverde hulpmiddelen en dienstverlening.
- b. Het evaluatieoverleg zal plaatsvinden op operationeel, tactisch en strategisch niveau. De opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de relevante medewerkers aanschuiven bij elk evaluatieoverleg. De opdrachtnemer maakt van het evaluatieoverleg een verslag en evt. actiepuntenlijst, tenzij de gemeente dit wenst te doen. Opdrachtnemer en gemeente accorderen het verslag middels een email bericht of tijdens het volgende overleg.
- c. Op initiatief van de gemeente of opdrachtnemer voert opdrachtnemer zo nodig tussentijds overleg met uitvoerenden van de gemeente om de dagelijkse gang van zaken af te stemmen en uitvoerenden te informeren over actuele ontwikkelingen op de hulpmiddelenmarkt en nieuwe hulpmiddelen.
- d. Prestatie-indicatoren:
Door opdrachtnemer dienen de volgende prestatie-indicatoren binnen de vastgestelde termijn correct te worden uitgevoerd;
- Het aantal klachten is in een kwartaal niet hoger dan hetgeen bepaald in eis 11 onder n.
 - Het door de opdrachtnemer of door of namens de gemeente uitgevoerd steekproeven is niet lager dan 7,5. Zie 3.2 van de Offerteaanvraag.
 - De gemiddelde doorlooptijd voor levering en service van de **slimme** deelscootmobielen is niet langer dan hetgeen bepaald in de onderscheidenlijke eisen.
- e. Indien de opdrachtnemer niet voldoet, of naar gemotiveerd oordeel van de gemeente onvoldoende voldoet, aan de voornoemde prestatie-indicatoren, is de opdrachtnemer verplicht een adequaat en uitvoerbaar verbeterplan, waarin SMART geformuleerde doelen en borging op deze doelen concreet uiteen wordt gezet, aan de gemeente aan te leveren binnen vijf (5) werkdagen na verzoek hiertoe. Dit verbeterplan dient op het deskundigheidniveau dat ervan verwacht mag worden, geschreven te zijn en geaccordeerd door de directie van de opdrachtnemer.

Bijlage 4 Programma van eisen

- f. De gemeente stelt in overleg met opdrachtnemer een termijn vast waarbinnen het verbeterplan, dat tevens – indien daartoe aanleiding bestaat – in zal gaan op alle in dit bestek beschreven vereisten en prestaties, succesvol uitgevoerd dien(en)(t) te worden met dienovereenkomstig resultaat.
- g. De gemeente behoudt zich het recht voor om alsdan ook onderzoek te (laten) doen naar de prestaties van opdrachtnemer op de responstijden na melding van storingen als bepaald in eis (3 e) Opdrachtnemer zal daartoe zijn medewerking verlenen.
- h. In geval dat de inspanning van de opdrachtnemer binnen de door de gemeente vastgestelde termijn, als bedoeld in voorgaand lid, 3 niet geleid heeft tot een, naar oordeel van de gemeente en als bepaald in het verbeterplan, succesvol resultaat dan:
- Verkrijgt de opdrachtnemer van de gemeente een zogenaamde gele kaart en is verplicht om binnen vijf (5) werkdagen, na een verzoek hiertoe door gemeente, wederom een gedetailleerd verbeterplan op te stellen en aan te leveren. Daarnaast is opdrachtnemer per direct een boete verschuldigd tot maximaal 2% over de aan de gemeente in het voorgaande kwartaal gefactureerde omzet. De per verbeterplan vast te stellen boete zal door de gemeente vooraf kenbaar worden gemaakt.
 - De gemeente kan besluiten om de voornoemde boete niet in euro's maar in door opdrachtnemer voor te stellen en door de gemeente goed te keuren algemeen maatschappelijke activiteiten te laten uitkeren. Het betreft een (extra) maatschappelijke activiteit die wordt gegeven bovenop datgene dat reeds is vastgesteld op grond van de overeenkomst. De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk om in afstemming met de gemeente de maatschappelijke activiteit vorm te geven. De gemeente zal hierin geen actieve rol vervullen.
- i. Indien ook na het verkrijgen van een gele kaart er geen verbetering optreedt, zulks ter bepaling door de gemeente, dan kan een rode kaart worden gegeven. Een rode kaart houdt in dat de:
- Opdrachtnemer telkenmale per direct een boete aan de gemeente is verschuldigd tot maximaal 8% over de aan de gemeente in het voorgaande kwartaal gefactureerde omzet. De per verbeterplan vast te stellen boete zal door de gemeente vooraf kenbaar worden gemaakt. De gemeente kan besluiten om de voornoemde boete niet in euro's maar in door opdrachtnemer voor te stellen en door de gemeente goed te keuren algemeen maatschappelijke activiteiten te laten uitkeren. Het betreft een (extra) maatschappelijke activiteit die wordt gegeven bovenop datgene dat reeds is vastgesteld op grond van de overeenkomst. De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk om in afstemming met de gemeente de maatschappelijke activiteit vorm te geven. De gemeente zal hierin geen actieve rol vervullen.
- j. De gemeente zich het recht voorbehoudt om betaling van maandfacturen aan te houden gedurende de verdere uitvoering van het verbeterplan als bedoeld in voorgaand lid.
- k. Voorts heeft de gemeente het recht tot:
- Ontbinding van de overeenkomst per direct, met een opzegtermijn van drie (3) maanden.
 - Opdrachtnemer zal, indien gemeente hem daartoe verzoekt, tot zes (6) maanden na beëindiging van de overeenkomst de leveringen en diensten onder dezelfde voorwaarden en condities continueren of zoveel korter op het moment dat eventuele transitie (= overdracht van informatie en diensten) binnen het kader van een nieuwe overeenkomst met een eventuele nieuwe onderneming heeft plaatsgevonden.

Bijlage 4 Programma van eisen

- Dit alles impliceert dat van de opdrachtnemer wordt vereist dat zij in haar bedrijfsvoering borgt dat tot zes (6) maanden na beëindiging van de overeenkomst uitvoering gegeven kan worden aan de in deze overeenkomst beschreven levering en diensten.