



Programma van Eisen (PvE)

Reparatie, onderhoud, banden en keuringen bedrijfswagens tot 5.500 kg.

ALGEMEEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 01	Algemeen	Opdrachtnemer verzorgt het complete preventieve en correctieve onderhoud aan de voertuigen van Opdrachtgever. Dit bestaat uit: <ul style="list-style-type: none">• het inspecteren/keuren, uitvoeren onderhoudswerkzaamheden en repareren (incl. schades) van de complete voertuigen, inclusief accessoires en banden;• melden van afwijkingen die bij het dagelijks onderhoud hadden moeten worden uitgevoerd of opgemerkt;• verzorgen van updates door fabrikanten, zoals motormanagement, terugroepacties etc.
Eis 02	Algemeen	Van de totaal genoemde werkzaamheden bij Eis 01, met uitzondering van de keuringen, doet Opdrachtgever een zeer beperkt onderdeel zelf ten behoeve van trainingsdoelen.
Eis 03	Algemeen	Opdrachtnemer levert na gunning een wegwijzer aan, met de namen, functies en telefoonnummers van de betrokkenen per onderwerp: zoals werkplaats(en), service, garantie, contractmanagement en algemeen.
Eis 04	Algemeen	Opdrachtgever beschikt op de locatie te Borne over eigen servicemonteurs die kleine storingen en kleine reparaties aan de voertuigen uit kunnen voeren. Opdrachtgever biedt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om deze servicemonteurs in te zetten voor kleine storingen en kleine reparaties. Dit voor de voertuigen die gestationeerd zijn op locatie Borne. Hiervoor wordt een gunstig uurtarief gehanteerd. Over de wijze van verrekening zullen na gunning nadere afspraken gemaakt worden. De werkzaamheden zullen gecoördineerd worden door de service- en wagenparkcoördinator als vaste contactpersoon bij Opdrachtgever of zijn vervanger. Aan de inzet van de eigen servicemonteurs van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer geen rechten ontlenen en ontslaat haar van geen enkele verplichting zoals op het gebied van reactietijden, responstijden of minimale beschikbaarheid van de voertuigen.

TARIEVEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 05	Tarieven	Opdrachtnemer werkt met vaste onderhoud- en reparatietarieven/normtijden conform opgave van de fabrikant/importeur/ verzekeraar . Indien deze tarieven en/of normtijden, middels internet niet vrij beschikbaar zijn, stelt Opdrachtnemer deze op verzoek beschikbaar.
Eis 06	Tarieven	De kosten voor de overige werkzaamheden, die niet opgenomen zijn in de standaardtarieven en/of normtijden zoals afwijkende reparaties, worden verrekend op basis van de tarieven uit het prijsinvalformulier, marktconforme reparatietijden en marktconforme onderdelenprijzen.
Eis 07	Tarieven	Alle kosten worden vooraf door Opdrachtnemer digitaal (e-mail of onlinesysteem) voorgelegd aan Opdrachtgever ter goedkeuring. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever overtuigen van de noodzaak en kosten van de werkzaamheden met foto's of ander bewijsmateriaal.
BESCHIKBAARHEID EN RESPONSTIJDEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 08	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtnemer voert de werkzaamheden normaliter uit op werkdagen tussen 8:00 en 16:00 uur, met uitzondering van het oplossen van storingen die van invloed zijn op de veiligheid bij de operationele inzet van het voertuig of storingen bij voertuigen waarvoor geen vervangend voertuig beschikbaar is.
Eis 09	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtnemer garandeert de voortgang in de planning en reparaties en is daarin bereid tot extra inspanningen.
Eis 10	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtnemer verzorgt op verzoek van de Opdrachtgever vervangend vervoer.
Eis 11	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om vervangende voertuigen conform de inschrijving beschikbaar te stellen in de vorm van uitleen (korte periode i.v.m. "vervangend vervoer") of verhuur (korte/langere periode).
Eis 12	Beschikbaarheid en responstijden	Voor onderhoud, reparaties en schadeherstel kunnen de voertuigen aan Opdrachtnemer aangeboden worden op werkdagen tussen 8.00 uur en 16.00 uur. Opdrachtgever verzorgt voor geplande werkzaamheden het brengen en ophalen van de voertuigen.
Eis 13	Beschikbaarheid en responstijden	Voor reguliere onderhoudsbeurten en keuringen mag het voertuig maximaal één werkdag buiten gebruik zijn, mits het voertuig voor 8:15 uur is aangeboden.
Eis 14	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtnemer pleegt direct overleg met Opdrachtgever als er vertraging op treedt in de planning en/of werkzaamheden.
Eis 15	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtgever hecht veel waarde aan minimalisatie van buiten gebruik stelling van de voertuigen i.v.m. haar rol als beheerder openbare ruimte en de beperkte beschikbaarheid van vervangende voertuigen. Daarom mag de locatie van de werkplaats/servicepunt van Opdrachtnemer, waar minimaal 90% van de werkzaamheden plaatsvinden, maximaal 30 minuten

		enkele reistijd verwijderd zijn van Opdrachtgever. Reistijd gemeten via www.routenet.nl , instelling personenauto. Uitgangspunt is het adres van de hoofdlocatie Opdrachtgever: Burenweg 6 in Borne.
Eis 16	Beschikbaarheid en responstijden	Het breng- en ophaal adres bij onderhoud en reparatie dient gelijk te zijn.
Eis 17	Beschikbaarheid en responstijden	Voor de in te zamelen voertuigen werkt Opdrachtgever vanaf de hoofdlocatie in Borne. 1 locatie, Borne en Bentelo. Maximale reistijd naar werkplaats/servicepunt vanaf locatie Borne, Burenweg 6, 7621 GX, is 30 minuten. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de reistijd naar servicepunten die mogelijk op verzoek van Opdrachtgever toegevoegd worden. Voor service op locatie stelt Opdrachtgever een verwarmde en verlichte ruimte kosteloos beschikbaar. Deze ruimte is niet beschikbaar voor onderhoudsbeurten en/of grote reparaties.
Eis 18	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtgever maakt gebruik van specifieke voertuigen waarvoor bij ongeplande reparaties, in veel gevallen, geen vervangend voertuig beschikbaar is. Minimaal 90% van de reparaties dient daarom uiterlijk binnen 60 minuten na melding(*) aan te vangen. Binnen 120 minuten na aanvang, dienen de werkzaamheden te zijn afgerond of de diagnose te zijn gesteld. Sneller is wenselijk. Voor de overige maximale 10% aan reparaties dient aanvang uiterlijk binnen 24 uur te geschieden. * Melding is het moment dat de Opdrachtgever het defect telefonisch of elektronisch aan de Opdrachtnemer meldt. Indien Opdrachtgever het voertuig niet binnen 60 minuten, op de locatie van de reparateur, beschikbaar stelt aan Opdrachtnemer kan de reparatie niet aanvangen en ligt dit buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Afspraken zijn binnen kantooruren.
Eis 19	Beschikbaarheid en responstijden	De totale stilstandtijd (**) van het voertuig is in een realistische verhouding met de werkelijke reparatieduur. Norm 2:1, dit betekent dat indien het voertuig 1 reparatieuur ondergaat er maximaal 120 minuten stilstand mag optreden. ** Stilstandtijd gaat in nadat Opdrachtnemer over het voertuig beschikt.
Eis 20	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtnemer zet alleen servicepunten/werkplaatsen in die voldoen aan alle wettelijke eisen, voorschriften en richtlijnen die van toepassing zijn op de dienstverlening en leveringen aan Opdrachtgever. Dit geldt ook voor de veiligheid, arbeidsomstandigheden en milieu. Bijvoorbeeld het voeren van een afvalstoffenregistratie, vloeistofdichte vloeren en opvangbakken, uitvoeren van risico inventarisatie en evaluatie RI&E, gecertificeerde keurmeesters voor keuringen aan bijvoorbeeld autolaadkranen.
ONDERHOUD EN REPARATIE		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 21	Onderhoud en reparatie	Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over het benodigde onderhoud d.m.v. een 3-maandelijkse planning. Deze planning wordt 1 maand voorafgaande aan de ingangsdatum met

		Opdrachtnemer afgestemd. Tussentijdse afstemming van de planning vindt wekelijks tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats. Van deze planning kan door Opdrachtgever d.m.v. tussentijdse opdrachten afgeweken worden, zonder consequenties voor de planning.
Eis 22	Onderhoud en reparatie	Opdrachtnemer hanteert de onderhouds-, inspectie- en keuringssystematiek en bijbehorende formulieren van de fabrikant en eventuele aanvullende keuringssystematieken en formulieren m.b.t. APK-, tacho-, autolaad-kraankeuringen, veiligheids/Arbo-keuringen etc. (zover van toepassing). Een kopie van ieder keuringsformulier verstrekt Opdrachtnemer digitaal per mail, , direct na afronding van de werkzaamheden aan Opdrachtgever.
Eis 23	Onderhoud en reparatie	Om ongeplande stilstand zo veel mogelijk te voorkomen vervangt Opdrachtnemer preventief onderdelen, waarvan redelijkerwijs verwacht mag worden, dat zij binnen een jaar defect raken, dan wel een goede werking belemmeren. In overleg met Opdrachtgever.
Eis 24	Onderhoud en reparatie	Noodzakelijke of aan te bevelen reparaties/vervangingen, die tijdens de onderhoudsbeurten worden geconstateerd, worden in principe direct uitgevoerd door Opdrachtnemer. Uiteraard na goedkeuring van Opdrachtgever over planning van de stilstand en eventuele (extra) kosten voor Opdrachtgever.
Eis 25	Onderhoud en reparatie	De eventueel aanwezige onderhoudsboeken, zoals boeken voor autolaad kranen, worden tijdens de onderhoudswerkzaamheden bijgewerkt door Opdrachtnemer.
SCHADEAFHANDELING		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 26	Schade	Schades worden uitgevoerd conform de voorwaarden van bij Schadegarant aangesloten bedrijven. Opdrachtnemer neemt hiertoe initiatief voor zover Opdrachtnemer er zelf niet bij aangesloten is en zelf geen schades repareert. Aangezien deze eis is verbonden aan de huidige verzekeraar van Opdrachtgever, zullen bij wijziging van de verzekeraar gedurende de contractperiode mogelijk nieuwe afspraken met de Opdrachtnemer gemaakt moeten worden.
Eis 27	Schade	Schades, bedieningsschades, uitzonderlijke constatering en storingen/reparaties, die zijn veroorzaakt door invloeden van buitenaf fotografeert Opdrachtnemer direct. Opdrachtnemer houdt telefonisch contact met Opdrachtgever over de te ondernemen actie en legt de afspraken vast. Dit gebeurt door de gemaakte afspraken te vermelden op de werkorder/factuur d.m.v. datum/tijd, met wie de afspraken zijn gemaakt en welke afspraken zijn gemaakt.
Eis 27a	Schade	Financiële afhandeling schades verloopt, behoudens het betalen van het eigen risico, rechtstreeks met de verzekeraar.
ONDERDELEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 28	Onderdelen	Opdrachtnemer monteert alleen originele onderdelen, conform de voorschriften van de fabrikanten, of gelijkwaardige onderdelen in overleg met Opdrachtgever.

Eis 29	Onderdelen	Alleen op verzoek van Opdrachtgever monteert Opdrachtnemer alternatieve onderdelen zoals gebruikte onderdelen.
Eis 30	Onderdelen	Opdrachtnemer verzorgt dat 90% van de onderdelen binnen één werkdag beschikbaar zijn op de onderhoudslocatie voor de noodzakelijke werkzaamheden aan voertuigen/materieel van Opdrachtgever.
GARANTIE		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 31	Garantie	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat eventuele fabrieksgarantie en aanvullende coulanceregelingen te allen tijde gewaarborgd blijft (Garantie-overname) door de voertuigen, materieel te onderhouden en repareren conform fabrieksvoorschriften. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de Opdrachtgever haar voertuigen direct betreft bij de Opdrachtnemer van de opbouw.
Eis 32	Garantie	Opdrachtnemer verzorgt de garantiewerkzaamheden in overleg met Opdrachtgever/fabrikant.
Eis 33	Garantie	De Opdrachtnemer biedt garantie op de uitgevoerde werkzaamheden van minimaal 3 maanden en op onderdelen van minimaal 12 maanden. En op daarbij gemonteerde onderdelen/werkzaamheden/herstelwerkzaamheden worden per direct uitgevoerd als Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierop aanspreekt en zijn volledig kosteloos (incl. voorrijdkosten en halen/brengen, onderdelen etc.)
Eis 34	Garantie	Garantiewerkzaamheden worden zonder kosten voor en facturering aan Opdrachtgever uitgevoerd.
Eis 35	Garantie	Garantiewerkzaamheden worden zonder tussenkomst Opdrachtgever gefactureerd bij de oorspronkelijke leverancier.
INSTRUCTIE EN OPLEIDING		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 36	Instructie en opleiding	Opdrachtnemer is bekend met het gebruik van de voertuigen (incl. opbouw) die vermeld staan in het voertuigoverzicht en is in staat gebruikers hierover adequaat te instrueren.
Eis 37	Instructie en opleiding	Modificaties worden alleen in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd. Bij modificaties aan voertuigen of voertuig draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat alle gebruikers direct geïnstrueerd worden (indien nodig).
COMMUNICATIE EN BEHEER		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 38	Communicatie en beheer	Het materieelnummer van het voertuig is in ieder systeem geregistreerd naast het kenteken en de overige voertuigkenmerken. Het materieelnummer is een uniek nummer dat de Opdrachtgever aan haar voertuigen en aparte opbouwen, zoals ALK, toekend.
Eis 39	Communicatie en beheer	Communicatie over o.a. voortgang en kosten vindt schriftelijk plaats op basis van materieelnummer.
Eis 40	Communicatie en beheer	Werkopdrachten accepteert Opdrachtnemer zowel per email als telefonisch. Hierop onderneemt Opdrachtnemer direct actie. Telefonische afspraken worden per email bevestigd en worden vermeld op de factuur

Eis 41	Communicatie en beheer	Opdrachtnemer voert alleen extra (buiten regulier onderhoud om) werkzaamheden uit na toestemming door Opdrachtgever (materieeldienst).
Eis 42	Communicatie en beheer	De Opdrachtnemer neemt direct telefonisch contact op met Opdrachtgever bij spoedeisende zaken, uitzonderingen of afwijkingen van de overeengekomen eisen in de dienstverlening of levering. Het gaat hier met name om onvoorziene zaken met kosten boven 250 euro.
Eis 43	Communicatie en beheer	Alle informatie van en over de voertuigen van Opdrachtgever blijft eigendom van Opdrachtgever en dient bij eerste verzoek beschikbaar te worden gesteld.
SERVICEDIENST		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 44	Servicedienst	Opdrachtnemer draagt zorg voor een telefonische helpdesk die 24 uur, 7 dagen per week bereikbaar is
Eis 45	Servicedienst	De servicedienst is bij storing/problemen, in het werkgebied van de Opdrachtgever, altijd binnen 60 minuten na melding ter plaatse bij het defecte voertuig.
Eis 46	Servicedienst	Voor de service op locatie wordt door Opdrachtnemer altijd een monteur ingezet met brede ervaring van de betreffende voertuigen.
Eis 47	Servicedienst	Maximaal 1 uur na het aanbieden van een defect voertuig geeft Opdrachtnemer een indicatie van de verwachte reparatieduur.
Eis 48	Servicedienst	Opdrachtnemer beschikt over een mobiele pechservice. Deze pechservice kan binnen Nederland gebeld worden, waarbij in gezamenlijk overleg een passende oplossing voor het betreffende probleem wordt gezocht. Uitgangspunt is, dat binnen 90 minuten een passende oplossing beschikbaar is.