

Programma van Eisen 7.1– Chassis, Haakarmsystemen en Autolaadkraan

Openbare Europese Aanbesteding – onderhoud voertuigen >3500kg

Algemene eisen	
1.	<p>Inschrijver verzorgt het complete onderhoud aan de brandweervoertuigen >3500 kilogram van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft in het Excel-bestand de desbetreffende voertuigen weergegeven.</p> <p>De opdracht bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het uitvoeren van preventief- en correctief onderhoud aan het chassis, haakarmsysteem, laadkraan en lieren; - Het inspecteren/ keuren, uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden en het repareren van de complete voertuigen; - Pomponderhoud én onderhoud aan de achteropbouw behoort NIET tot de opdracht; - Het repareren van afwijkingen die bij het 1^e en 2^e lijns onderhoud door opdrachtgever opgemerkt zijn; - Het verzorgen van updates door fabrikanten zoals, motormanagement, terugroepacties etc.
2.	<p>Opdrachtgever wenst snel over de voertuigen te kunnen beschikken bij calamiteiten of bij de voertuigen te kunnen zijn t.b.v. controledoelinden en overleg over reparaties, halen van uitrusting of bekappingsonderdelen etc. Daarom mag de locatie van de werkplaats van inschrijver, waar de chassis werkzaamheden plaatsvinden, maximaal 60 minuten reistijd verwijderd zijn van opdrachtgever conform routeplanner Routenet (www.routenet.nl), instelling Truck 20T. Uitgangspunt is het centrale punt tussen beide regio's, de Carpoolplaats Almere Hout-Stichtse brug A27.</p>
3.	<p>Inschrijver is het enige aanspreekpunt, ook bij uitbestede werkzaamheden door Inschrijver en voor garantieafwikkeling op uitgevoerde werkzaamheden.</p>
4.	<p>Indien op het chassis en/of opbouwcomponenten nog garantie zit dan wordt deze garantie overgenomen door opdrachtnemer. Opdrachtnemer verhaald eventuele kosten op de partij die garantie heeft afgegeven.</p>
5.	<p>Bandenreparaties en vervangingen ,alsmede de pechservice hiervan, vallen buiten de scope van de opdracht. Hiervoor wordt een separaat bandencontract afgesloten .</p>
6.	<p>Alle betrokken medewerkers van Inschrijver zijn bekend met de voertuigen van Opdrachtgever en bewust van de prioriteit van brandweervoertuigen in relatie tot stilstand tijden.</p>
7.	<p>Inschrijver stelt zich servicegericht en flexibel op, waarbij Opdrachtgever een grote invloed kan uitoefenen op de prioriteitsstelling van de werkzaamheden aan de brandweervoertuigen.</p>
8.	<p>Inschrijver stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om een goed beeld van de organisatie, equipment, kennis en ervaring van inschrijver te krijgen doormiddel van een rondleiding/presentatie/demonstratie van de eigen werkplaats(en), wat na de voorlopige gunning zal plaatsvinden.</p>
9.	<p>Op de brandweervoertuigen is kostbare apparatuur aanwezig en C2000 apparatuur. Inschrijver dient ervoor te zorgen dat de voertuigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aan de lading gestald worden; - op open terrein worden afgesloten; - buiten openingstijden binnen gestald worden waarbij het pand is beveiligd

	middels een inbraaksysteem.
10.	Om onnodige stilstand te voorkomen van de brandweervoertuigen dient het preventief onderhoud, keuringen en APK op dezelfde dag plaats te vinden.
Onderhoud en reparatie eisen	
Preventief eisen	
11.	Het preventieve onderhoud is gericht op het voorkomen van defecten gedurende de levensduur van de brandweervoertuigen. Inschrijver dient van de uit te voeren preventieve onderhoudswerkzaamheden (na definitieve gunning) een onderhoudschecklist op te stellen.
12.	Het onderhoud van de brandweervoertuigen moet worden uitgevoerd volgens de richtlijnen van de brandweeropbouw fabrikant, de voertuigchassis leverancier.
13.	Inschrijver informeert Opdrachtgever d.m.v. een jaarplanning voor de onderhoudswerkzaamheden voor de desbetreffende voertuigen twee (2) maanden voor het nieuwe kalenderjaar.
14.	Door Opdrachtgever kan vier weken vooraf aan de geplande onderhoudsdatum worden afgeweken i.v.m. uitval soortgelijke voertuigen of andere calamiteiten zonder consequenties voor Opdrachtgever.
15.	Inschrijver hanteert de onderhouds-, inspectie- en keuringssystematiek en bijbehorende formulieren van de fabrikant en eventuele aanvullende formulieren m.b.t. APK-, AmTek, veiligheid/Arbo-keuringen etc. (zover van toepassing). Een kopie van ieder keuringsformulier verstrekt Inschrijver, na afronding van de werkzaamheden zowel in hard-copy in logboek of kraanboek en digitaal aan bij Opdrachtgever.
16.	Om ongeplande stilstand zo veel mogelijk te voorkomen vervangt Inschrijver preventief onderdelen, waarvan redelijkerwijs verwacht mag worden, dat zij binnen een jaar defect raken, dan wel een goede werking belemmeren. Dit in afstemming met Opdrachtgever over de nut en noodzaak en de prijs.
17.	Noodzakelijke reparaties, die tijdens de onderhoudsbeurten worden geconstateerd, worden in principe direct uitgevoerd door Inschrijver. Uiteraard na goedkeuring van Opdrachtgever over planning van de stilstand en eventuele (extra) kosten voor Opdrachtgever.
18.	De eventueel aanwezige onderhoudsboeken, kraanboeken worden tijdens de onderhoudswerkzaamheden bijgewerkt door Inschrijver.
19.	Inschrijver levert een meer jaren planning (met prijs) aan van de jaarlijks uit te voeren werkzaamheden. In de planning staat vermeld welk onderhoud per voertuig in betreffend jaar gaat plaatsvinden met vermelding van de kosten.
Correctief onderhoud	
20.	Het correctief onderhoud is gericht op het herstellen van tekortkomingen zoals defecten of storingen gedurende de levensduur van de brandweervoertuigen.
21.	Het onderhoud vindt plaats nadat het materieel zijn functie niet meer naar behoren vervult of niet functioneert volgens de eisen of voorschriften van de leverancier.
22.	Het onderhoud aan de brandweervoertuigen moet uitgevoerd worden volgens de richtlijnen van de carrosserie bouwer, truckfabrikant.

23.	De brandweervoertuigen moeten te allen tijde voldoen aan de geldende wettelijk gestelde eisen en moeten veilig en functioneel inzetbaar zijn.
24.	Tenzij door Opdrachtgever anders aangegeven, dienen onderhouds- en reparatiewerkzaamheden ononderbroken te worden voortgezet totdat het brandweervoertuig weer operationeel inzetbaar is.
Onderdelen	
25.	Inschrijver monteert alleen originele onderdelen, conform de voorschriften van de fabrikanten, of gelijkwaardige onderdelen in overleg met Opdrachtgever.
26.	Op verzoek van Opdrachtgever monteert Inschrijver alternatieve onderdelen zoals gebruikte onderdelen.
27.	Inschrijver verzorgt dat 90% van de onderdelen binnen twee (2) werkdagen beschikbaar zijn op de onderhoudslocatie voor de noodzakelijke werkzaamheden aan voertuigen/materieel van Opdrachtgever. De overige onderdelen worden direct gehaald bij de leverancier, indien voertuigen hierdoor niet inzetbaar zijn.
28.	Op verzoek van Opdrachtgever dient Inschrijver de vervangen onderdelen, na de reparatie, beschikbaar te stellen.
Haakarm/ Kraan	
29.	Inschrijver draagt zorg voor het jaarlijks onderhouden, inspecteren en keuren van de kranen en laad- en lossystemen, welke zijn gemonteerd op de brandweervoertuigen.
30.	Inschrijver hanteert de onderhouds-, inspectie- en keuringssystematiek en bijbehorende formulieren van de fabrikant en eventuele aanvullende formulieren w.o. veiligheid/ Arbo-keuringen etc. (zover van toepassing).
31.	Een kopie van ieder keuringsformulier verstrekt Inschrijver, na afronding van de werkzaamheden zowel in hard-copy als digitaal aan Opdrachtgever.
32.	Inschrijver zorgt ervoor dat onderhoudswerkzaamheden vooraf e/o aansluitend op de onderhoudswerkzaamheden van het chassis worden uitgevoerd.
33.	In de inschrijving moeten de uit te voeren werkzaamheden van het preventief onderhoud uitgebreid worden omschreven.
Accu's	
34.	Inschrijver vervangt preventief (3-jaarlijks) de accu's van de brandweervoertuigen.
35.	Inschrijver registreert de datum van vervanging van de accu's en noteert dit zichtbaar op de accu's.
36.	Inschrijver vervangt de accu's voor A-kwaliteit accu's.
37.	De gegevens van de accu's, datum vervanging en kosten wordt door Inschrijver gespecificeerd vermeld op de factuur.
38.	Inschrijver plaatst alleen accu's die geen onderhoud nodig hebben, de zogenaamde onderhoudsvrije accu's.
39.	Inschrijver neemt de oude accu's in.
Tarieven en normtijden reparatie en onderhoud	

40.	Inschrijver werkt met vaste onderhoud- en reparatietarieven/normtijden voor preventief onderhoud, dit conform opgave van de fabrikant/importeur. Inschrijver levert jaarlijks de gegevens van tarieven en normtijden aan bij de Opdrachtgever.
41.	Inschrijver verwerkt de korting conform de opgave in het prijzenblad over de totale kosten. Kortingen worden per factuur verrekend. De toegepaste korting dient transparant inzichtelijk te zijn.
42.	De kosten voor de overige werkzaamheden, zoals reparatie en schadeherstel worden verrekend op basis van nacalculatie. Alle kosten worden <u>vooraf</u> door Inschrijver digitaal (e-mail of online systeem) voorgelegd aan Opdrachtgever ter goedkeuring. Inschrijver zal Opdrachtgever overtuigen van de noodzaak en kosten van de werkzaamheden met foto's of ander bewijsmateriaal.
43.	De tarieven voor correctief onderhoud zijn gebaseerd op nacalculatie, onder €250,- mag correctief onderhoud zonder overleg uitgevoerd worden.
44.	Alle correctieve onderhoudskosten (boven € 250,00) worden vooraf door Inschrijver digitaal (e-mail) voorgelegd aan Opdrachtgever ter goedkeuring. Inschrijver zal Opdrachtgever overtuigen van de noodzaak en kosten van de werkzaamheden met foto's of ander bewijsmateriaal.
Beschikbaarheid responstijden	
45.	Inschrijver voert de werkzaamheden normaliter uit op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 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.
46.	Inschrijver garandeert de voortgang in de planning en reparaties en is daarin bereid tot extra inspanningen.
47.	Voor onderhoud, reparaties en schadeherstel kunnen de voertuigen aan Inschrijver aangeboden worden op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur.
48.	Indien Opdrachtgever het brandweervoertuig brengt, stelt Inschrijver (indien nodig) kosteloos een vervangend voertuig beschikbaar aan Opdrachtgever.
49.	Voor reguliere onderhoudsbeurten en keuringen mag het voertuig maximaal acht (8) uren buiten gebruik zijn, mits het voertuig voor 8:15 uur is aangeboden, m.u.v. de Waddeneilanden. Uitgangspunt is dat het voertuig 16.00 uur weer opgehaald kan worden
50.	Inschrijver pleegt direct overleg met Opdrachtgever als er vertraging optreedt in de planning en/of werkzaamheden.
51.	Een kortere reistijd is wenselijk. Zie bijlage: <u>Locaties brandweerkazernes VRF</u> .

52.	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 (chassis) of (120 (HA of Kraan) 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. <i>* Melding is het moment dat de Opdrachtgever het defect telefonisch of elektronisch aan de Inschrijver meldt. Indien Opdrachtgever het voertuig niet binnen 60 minuten, op de locatie van de reparateur, beschikbaar stelt aan Inschrijver kan de reparatie niet aanvangen en ligt dit buiten de verantwoordelijkheid van Inschrijver.</i>
53.	Het transport van en naar de onderhoudslocatie is voor rekening van de Opdrachtgever. Indien blijkt, na controle bij de gebruiker, dat het onderhoud niet correct is uitgevoerd moet Inschrijver het transport van het voertuig (halen & brengen) verzorgen zonder kosten voor de Opdrachtgever.
Servicedienst	
54.	Inschrijver beschikt over een 24 servicedienst die zeven (7) dagen per week (telefonisch) beschikbaar is.
55.	Inschrijver verzorgt de pechservice op locatie en onderweg binnen het verzorgingsgebied van Opdrachtgever en binnen Nederland.
56.	De 24/7 pechservice van/namens Inschrijver is binnen 60 minuten na melding binnen het verzorgingsgebied van Opdrachtgever ter plaatse.
57.	De 24/7 pechservice van/namens Inschrijver is in Nederland binnen 90 minuten na melding ter plaatse.
58.	Inschrijver beschikt over servicewagens die goed zijn ingericht/uitgerust t.b.v. serviceverlening aan brandweervoertuigen.
59.	Indien de storing niet ter plaatse kan worden opgelost draagt Inschrijver zorg voor het afslepen van het voertuig.
60.	De servicewagens van Inschrijver voldoen minimaal aan de Euro 5 uitlaatgas emissienorm.
Garantie	
61.	Inschrijver zorgt ervoor dat eventuele fabrieksgarantie en aanvullende coulanceregelingen te allen tijde gewaarborgd blijft door de voertuigen en materieel te onderhouden en te repareren conform fabrieksvoorschriften. Inschrijver dient er rekening mee te houden dat de Opdrachtgever haar voertuigen direct betreft bij de leverancier van de opbouw.
62.	Inschrijver verzorgt de garantiereparaties in overleg met leverancier/fabrikant.
63.	De inschrijver biedt garantie op de uitgevoerde werkzaamheden van minimaal drie (3) maanden en minimaal 12 maanden op onderdelen. Herstelwerkzaamheden worden per direct uitgevoerd als Opdrachtgever de
64.	Inschrijver hierop aanspreekt en zijn volledig kosteloos (incl. voorrijdkosten, halen/brengen, onderdelen etc.).

65.	Indien (herstel)werkzaamheden niet marktconform worden uitgevoerd, zal Opdrachtgever de Inschrijver hierop aanspreken en wordt tijdens de evaluatiegesprekken verbeteracties afgesproken. Indien inschrijver nalatig blijft bij uitvoeren van de verbeteracties of deze weigert te accepteren, kan dit leiden tot ontbinding van de overeenkomst.
Communicatie en beheer	
66.	Het roepnummer van het voertuig is in ieder systeem geregistreerd naast het kenteken, naam van de post en de overige voertuigkenmerken.
67.	Communicatie over o.a. voortgang en kosten vindt plaats op basis van roepnummer/kenteken/postnaam.
68.	Opdrachtgever werkt met het systeem "Ultimo", Inschrijver stelt zijn rapportage digitaal beschikbaar, waarbij de voorkeur van Opdrachtgever geniet dat deze data gekoppeld kan worden aan het Materieelbeheersysteem "Ultimo". Inschrijver heeft een proactieve houding om de koppeling met het systeem "Ultimo" te realiseren. De rapportage dient o.a. te bestaan uit: <ul style="list-style-type: none"> - De uitgevoerde reparaties/ keuringen per voertuig; - De kosten per reparaties/ keuringen per voertuig; - Keuringsresultaten per voertuig; - Aanvullende bijzonderheden.
69.	Werkopdrachten accepteert Inschrijver zowel per email of elektronisch via een meldingssysteem van door de opdrachtgever gemandateerde personen. Hierop onderneemt Inschrijver direct actie.
70.	Meldingen door chauffeurs of door Inschrijver zelf geconstateerde feiten worden door Inschrijver besproken met Opdrachtgever. Inschrijver voert alleen maar werkzaamheden uit na toestemming door gemandateerde personen van Opdrachtgever.
71.	De Inschrijver neemt direct telefonisch contact op met Opdrachtgever bij spoedeisende zaken, uitzonderingen of afwijkingen van de overeengekomen eisen in de dienstverlening of levering.
72.	Schades, bedieningsschades, uitzonderlijke constatering en storing en worden door Inschrijver direct gemeld aan Opdrachtgever. Inschrijver houdt telefonisch contact met Opdrachtgever over de te nemen actie.
73.	Herstelwerkzaamheden bij voertuigen t.g.v. van een schade, dienen bij een door Opdrachtgever aangewezen schadeherstelbedrijf te worden uitgevoerd.
Evaluatie	
74.	De evaluatiegesprekken met Inschrijver en Opdrachtgever worden twee (2) keer per jaar gehouden. Van de evaluatiegesprekken wordt een beknopt verslag met actiepunten gemaakt.
75.	De items die tijdens de evaluatiegesprekken worden behandeld zijn o.a.: <ul style="list-style-type: none"> - kosten per voertuig voor onderhoud/reparatie; - reactie- en stilstand tijd per reparatie; - reactie- en stilstand tijd bij pechhulp op locatie; - aantal werkplaatsbezoeken en service op locatie per voertuig.

76.	Wanneer tijdens een volgende evaluatie blijkt dat acties niet naar behoren zijn uitgevoerd of de doelstellingen niet worden gehaald, kan de geleden schade door nalatigheid van de Inschrijver door Opdrachtgever worden verhaald op de inschrijver of kan uiteindelijk de overeenkomst worden ontbonden. De schade bestaat uit herstelreparaties door derden vanwege onjuist uitgevoerde werkzaamheden door Inschrijver en uit stilstand kosten door inhuur van vervangende voertuigen of overwerk vanwege langere stilstand dan conform de eisen is overeengekomen.
Facturatie	
77.	De kosten worden separaat (en gespecificeerd) door Inschrijver gefactureerd en dient minimaal te zijn voorzien van: een opdrachtnummer, afdeling, postnaam, kenteken, roepnummer, datum uitgevoerde werkzaamheden, de uitgevoerde werkzaamheden, aantal arbeidsuren (aanvang en eindtijd) en kosten, verbruikte materialen en kosten, kilometerstand en bewijs van goedkeuring.
78.	De gefactureerde bedragen dienen overeen te komen met de verstrekte opdracht.
79.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van de factuur, indien de factuur akkoord bevonden is.
80.	De Inschrijver stuurt per opdracht een factuur naar de Opdrachtgever met de verrichte werkzaamheden/levering. Elke factuur dient, naast de wettelijke vereisten, te worden voorzien van een VRF-ordernummer. Facturen van de Inschrijver dienen te worden ingediend als pdf-bestand of XML-bestand. <i>Pdf-bestanden dienen te worden gestuurd facturen@brandweergooivecht.nl en fpc@brandweerflevoland.nl</i>

Door ondertekening verklaart Inschrijver dat hij de inhoud van het Programma van Eisen – Bijlage 3, aangevuld met eventuele aanvullingen dan wel wijzigingen uit de Nota('s) van Inlichtingen volledig accepteert en gedurende de looptijd van de Overeenkomst conform het Programma van Eisen te zullen en kunnen uitvoeren zonder dat daar andere kosten aan zijn verbonden dan de kosten opgenomen in het prijzenblad.

Naam	
Onderneming	
Plaats en datum	
Handtekening	