



EURO  
MANAGEMENT  
CONSULTANTS

## Bijlage 8

Programma van eisen

Onderhoud materieel





© Copyright 2021, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.

---

## Inhoudsopgave

|      |                                      |   |
|------|--------------------------------------|---|
| 1    | Onderhoud, reparatie en schades..... | 3 |
| 2    | Onderhoud.....                       | 3 |
| 3    | Reparaties en schades.....           | 4 |
| 4    | Keuringen.....                       | 4 |
| 5    | Nieuw Materieel.....                 | 5 |
| 6    | Milieu en arbo.....                  | 5 |
| 7    | Nakoming en ontbinding.....          | 5 |
| 8    | Kwaliteitsmeetsysteem.....           | 5 |
| 9    | Communicatie en evaluatie.....       | 6 |
| 10   | Klachtenregeling.....                | 6 |
| 11   | Overige verplichtingen.....          | 7 |
| 12   | Controle.....                        | 7 |
| 13   | Financieel.....                      | 7 |
| 13.1 | Prijzen.....                         | 7 |
| 13.2 | Overige financiële condities.....    | 7 |
| 13.3 | Facturering.....                     | 8 |
| 13.4 | Betalingsvoorwaarden.....            | 8 |

## 1 | Onderhoud, reparatie en shades

Oprachtnemer is in staat het Onderhoud, reparaties en keuringen uit te voeren voor het materieel.

Onder onderhoud valt:

- alle onderhoud volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen of minimaal gelijkwaardig;
- alle reparaties volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen of minimaal gelijkwaardig;
- keuringen en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen of minimaal gelijkwaardig;
- hulp bij pech en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen of minimaal gelijkwaardig.

Reserveonderdelen van het meest bedrijfskritische Materieel dienen zoveel mogelijk op voorraad aanwezig te zijn bij de Oprachtnemer.

Het meest bedrijfskritische Materieel is:

- Werktuigdrager LM-track en tractoren.

Reserveonderdelen (met een kort omloopsnelheid) die minimaal op voorraad gehouden dienen te worden zijn:

- V-snaren;
- diverse relais;
- diverse zekeringen;
- diverse lagers;
- HD Slangen.

Oprachtnemer is op werkdagen tussen 06.00 en 18.00 uur telefonisch bereikbaar, daarnaast is er een telefonische bereikbaarheid voor calamiteiten buiten reguliere werktijden en weekenden.

Wanneer de kosten en omvang niet opwegen tegen de reistijd naar Oprachtnemer is Opdrachtgever gerechtigd de dienst elders uit te laten voeren.

## 2 | Onderhoud

Onderhoud wordt ruim van te voren ingepland door de Oprachtnemer in overleg met de Opdrachtgever.

Het onderhoud aan de tuinmachines, zoals borstel- en maaimachines vindt plaats in de winterperiode.

Het onderhoud aan de strooi- en sneeuwborstelmachines vindt plaats buiten het winterseizoen.

De mogelijkheid bestaat het Onderhoud desgewenst buiten de reguliere werktijden uit te laten voeren.

Het Materieel dat onderhoud nodig heeft wordt bij Opdrachtnemer gebracht wanneer het onderhoud plaatsvindt binnen een straal van 15 kilometer tussen de hoofdvestiging van Opdrachtgever (Zandstraat 41, Helmond) en de onderhoudsplaats van Opdrachtnemer.

Indien de straal meer dan 15 kilometer bedraagt zorgt Opdrachtnemer voor kosteloze een haal- en brengservice.

De doorlooptijd van het onderhoud is maximaal twee werkdagen.

Indien Opdrachtnemer de doorlooptijd wegens omstandigheden niet haalt, wordt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Het stelselmatig overschrijden van de maximale reparatietermijn kan leiden tot het ontbinden van de Raamovereenkomst.

### 3 | Reparaties en schades

Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om spoedeisende storingen ook buiten de gangbare werktijden (tussen 08.00 – 17.00 uur) ter plaatse uit te voeren.

De responsetijd voor spoedeisende storingen bedraagt maximaal 2 uur. Binnen 2 uur dient Opdrachtnemer ter plaatse te zijn op de locatie waar het Materieel op dat moment aanwezig is.

De doorlooptijd van de reparatie is maximaal vijf werkdagen.

Opdrachtnemer voert een inspectie uit op het te repareren Materieel en geeft een indicatie van verwachte reparatiekosten en doorlooptijd van de reparatie. Opdrachtgever kan op dat moment afzien van reparatie. In dat geval worden alleen de bestede uren in rekening gebracht.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor eventuele berging van het Materieel.

Bij reparaties > € 500,- stuurt Opdrachtnemer een offerte/prijsindicatie naar de verantwoordelijke contactpersoon, de heer Rauhe (r.rauhe@senzer.nl) van Opdrachtgever. Na formele goedkeuring kan reparatie plaatsvinden.

Indien goedkeuring uit blijft dient contact opgenomen worden met de heer Willem van de Sluis, W.vandesluis@senzer.nl of de heer Joop Engelen, J.engelen@senzer.nl)

Reparaties < € 500,- kunnen zonder goedkeuring plaatsvinden nadat de contactpersoon over de reparatie is geïnformeerd.

Om een reparatie te kunnen aanmelden bij contactpersoon, dient er een reparatie bon aanwezig te zijn, en dient het bonnummer in de aanmelding opgenomen te zijn.

### 4 | Keuringen

De keuringen worden in overleg gepland tussen de Opdrachtnemer en de contactpersoon Opdrachtgever.. Alle keuringscertificaten worden gestuurd naar: [r.rauhe@senzer.nl](mailto:r.rauhe@senzer.nl)

De Opdrachtnemer is mede verantwoordelijk voor de expiratedatum van de keuringscertificaten.

De keuringen kunnen worden gecombineerd met preventief/correctief onderhoud en uitgevoerd ter plaatse van de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer levert na keuring van het Materieel een gedetailleerd keuringsrapport. In het keuringsrapport wordt gerapporteerd over het keuringsresultaat en eventuele aanbevelingen voor het onderhoud, reparatie of revisie.

## 5 | Nieuw Materieel

Nieuw Materieel wordt gedurende de garantieperiode onderhouden en gerepareerd door de leverancier die het nieuw materieel heeft geleverd.

## 6 | Milieu en arbo

Alle te leveren materialen voldoen aan de Nederlandse Arbowet en regelgeving en de Nederlandse Milieuwet. Eventuele Europese regelgeving omtrent milieu en arbeidsomstandigheden dient ook nageleefd te worden.

## 7 | Nakoming en ontbinding

Opdrachtgever heeft het recht het onderhoud, reparatie of keuring elders te laten uitvoeren indien:

- Opdrachtnemer het onderhoud niet of niet tijdig kan uitvoeren;
- de maximale onderhouds- of reparatietermijn stelselmatig wordt overschreden.

Bij afwijkingen in de overeengekomen afspraken, die langer dan 20 werkdagen voortduren, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst onmiddellijk op te zeggen.

## 8 | Kwaliteitsmeetsysteem

Periodiek zal de performance van de Opdrachtnemer worden gemeten. Deze meting heeft betrekking op:

- de bereikbaarheid;
- de responsetijd bij spoedeisende reparaties;
- de doorlooptijd van het onderhoud en de reparaties;
- de kwaliteit van de uitvoering van de opdracht;
- de opvolging van klachten.

Bovenstaande aandachtspunten maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen.

Indien Opdrachtnemer stelselmatig tekortschiet in haar dienstverlening zal een malus in rekening worden gebracht van 5% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever.

Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd.

De malus wordt opgelegd indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde kwaliteit van de dienstverlening of de doorlooptijd van het Onderhoud en reparatie.

## 9 | Communicatie en evaluatie

Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers.

| Niveau       | Contactpersonen<br>Opdrachtgever   | Contactpersonen<br>Opdrachtnemer |
|--------------|--|----------------------------------|
| Strategisch  | Joop Engelen ( <a href="mailto:J.engelen@senzer.nl">J.engelen@senzer.nl</a> )<br>Willem van de Sluis<br>( <a href="mailto:w.vdsluis@senzer.nl">w.vdsluis@senzer.nl</a> ) |                                  |
| Operationeel | Ronnie Rauhe ( <a href="mailto:r.rauhe@senzer.nl">r.rauhe@senzer.nl</a> )<br>Willem van de Sluis<br>( <a href="mailto:w.vdsluis@senzer.nl">w.vdsluis@senzer.nl</a> )     |                                  |

Opdrachtnemer evalueert de levering en dienstverlening minimaal eenmaal per jaar op strategisch niveau de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de dienstverlening besproken en vindt besluitvorming plaats.

De gedurende evaluatie gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslag, heeft een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Periodiek wordt als onderdeel van de dienstverlening de dienstverlening op operationeel niveau geëvalueerd door de verantwoordelijke medewerkers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg vindt onder andere afstemming plaats om de samenwerking tussen Partijen te borgen en de dienstverlening te optimaliseren.

## 10 | Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen; voorkoming van herhaling van klachten;

Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht; wel of niet gegrondverklaring.

In het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen.

## 11 | Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

## 12 | Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

## 13 | Financieel

### 13.1 Prijzen

De prijzen blijven ongewijzigd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens indexering.

De prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2023, op basis van het CBS indexcijfer "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2015=100)" peildatum 3e kwartaal.

### 13.2 Overige financiële condities

Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen, zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie, opslag en transport.

Alle bedragen zijn exclusief btw.

### 13.3 Facturering

Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf.

Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl) > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- reparatiebonnummer;
- materieel nummers;
- aantallen uren en uurtarieven;
- aantallen materialen en prijzen;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar:

[crediteuren@senzer.nl](mailto:crediteuren@senzer.nl).

### 13.4 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D 5554 XA Valkenswaard

T +31 (0)40 213 00 75

[info@euromc.nl](mailto:info@euromc.nl)