

Programma van Eisen

Reparatie, keuringen, onderhoud en service Tractoren



ALGEMEEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 01	Algemeen	Leverancier verzorgt het complete preventieve en correctieve onderhoud aan de Tractoren (zowel nieuwe als bestaande) van Opdrachtgever. Dit bestaat uit: • het inspecteren/keuren, uitvoeren onderhoudswerkzaamheden en repareren (incl. schades) van de complete voertuigen inclusief 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	“Eerstelijns onderhoud” zijnde het bijhouden/ bijvullen van vloeistoffen, vervanging van lampjes, het reinigen van de machine en het verhelpen van kleine storingen worden uitgevoerd door de materieeldienst van opdrachtgever.
Eis 03	Algemeen	Service op basis van 500 draaiuren per jaar of jaarlijks, al naar gelang het eerste wordt bereikt.
Eis 04	Algemeen	Leverancier levert na gunning een wegwijzer aan, met de namen, functies en telefoonnummers van de betrokkenen per onderwerp: zoals werkplaats(en), service, contractmanagement en algemeen.
Eis 05	Algemeen	Alle reparaties worden op locatie Opdrachtgever uitgevoerd, tenzij er telefonisch anders overeen is gekomen.
Eis 06	Algemeen	Leverancier heeft de mogelijkheid gebruik te maken van de werkplaatsen en gereedschappen op de locaties van Opdrachtgever in Hengelo, Markelo, Oldenzaal, Borne en Bentelo. Zwaartepunt van de locatie Borne (4 tons brug aanwezig) zal in de toekomst overgaan naar Bentelo.
TARIEVEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 07	Tarieven	Indien reparatie- en/of onderhoudswerkzaamheden niet op locatie Opdrachtgever kunnen plaatsvinden, verzorgt leverancier het transport. De extra kosten voor transport worden opgenomen op de inschrijfstaat.

Eis 08	Tarieven	De kosten voor afwijkende reparaties, worden verrekend op basis van de tarieven uit de inschrijfstaat, marktconforme reparatietijden en marktconforme onderdelenprijzen.
Eis 09	Tarieven	Alle kosten worden vooraf door Leverancier digitaal (e-mail of onlinesysteem) voorgelegd aan Opdrachtgever ter goedkeuring. Leverancier dient Opdrachtgever te overtuigen van de noodzaak en kosten van de werkzaamheden met foto's of ander bewijsmateriaal.
BESCHIKBAARHEID EN RESPONSTIJDEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 10	B & R	Leverancier 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 11	B & R	Leverancier heeft, ongeacht de locatie van de hoofdvestiging, voor onderhoud en herstelwerkzaamheden de beschikking over een servicepunt/werkplaats binnen een afstand van 30 minuten aanrijtijd van de Grondhuttenweg te Bentelo. De eis van 30 minuten wordt gesteld om onnodige kilometers en voertuigbewegingen tegen te gaan en ten behoeve van een voor Opdrachtgever acceptabele responstijd van Leverancier. Bij dit servicepunt kunnen alle voorkomende reparaties en onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd.
Eis 12	B & R	Leverancier garandeert de voortgang in de planning en reparaties en is daarin bereid tot extra inspanningen.
Eis 13	B & R	Indien een storing aan het materieel niet binnen 72 uur na melding door Leverancier kan worden verholpen, draagt Leverancier zorg voor gelijkwaardig vervangend materieel.
Eis 14	B & R	Leverancier heeft de mogelijkheid om vervangend materieel conform de inschrijving beschikbaar te stellen in de vorm van uitleen (korte periode, zijnde enkele dagen) of verhuur (korte/langere periode, zijnde dagen tot weken of maanden).
Eis 15	B & R	De haal- en brengservice houdt in dat de Tractoren door Leverancier worden opgehaald vanaf de betreffende vestiging en na reparatie of onderhoud weer worden afgeleverd bij Opdrachtgever. Tarieven conform inschrijving van Opdrachtnemer.
Eis 16	B & R	Voor reguliere onderhoudsbeurten en keuringen mag het voertuig maximaal één werkdag buiten gebruik zijn, mits het voertuig voor 8:15 uur is aangeboden.
Eis 17	B & R	Leverancier pleegt direct overleg met Opdrachtgever als er vertraging op treedt in de planning en/of werkzaamheden.
Eis 18	B & R	Indien onderhouds- of reparatie werkzaamheden op locatie bij Leverancier dienen plaats te vinden zijn het breng- en ophaal adres gelijk.

Eis 19	B & R	Voor de meest voorkomende werkzaamheden beschikt Leverancier over een daartoe ingerichte servicewagen. Deze servicewagen wordt ingezet met een voldoende ervaren servicemonteur.
Eis 20	B & R	Leverancier 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.
ONDERHOUD EN REPARATIE		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 21	O & R	Leverancier hanteert de onderhouds-, inspectie- en keuringssystematiek en bijbehorende formulieren van de fabrikant en eventuele aanvullende keuringssystematieken. Een kopie van ieder keuringsformulier verstrekt Leverancier digitaal per mail, direct na afronding van de werkzaamheden aan Opdrachtgever.
Eis 22	O & R	Om ongeplande stilstand zo veel mogelijk te voorkomen vervangt Leverancier preventief onderdelen, waarvan redelijkerwijs verwacht mag worden, dat zij binnen een jaar defect raken, dan wel een goede werking belemmeren. Preventieve vervangingen worden alleen uitgevoerd wanneer de kosten redelijkerwijs in beeld zijn en na overleg met en toestemming van Opdrachtgever.
Eis 23	O & R	Noodzakelijke of aan te bevelen reparaties/vervangingen, die tijdens de onderhoudsbeurten worden geconstateerd, worden in principe direct uitgevoerd door Leverancier. Uiteraard na goedkeuring van Opdrachtgever over planning van de stilstand en eventuele (extra) kosten voor Opdrachtgever.
Eis 24	O & R	De eventueel aanwezige onderhoudsboeken worden tijdens de onderhoudswerkzaamheden bijgewerkt door Leverancier.
Eis 25	O & R	Vervanging van banden en service rondom banden maakt slechts onderdeel uit van de opdracht, voor zover het betreffende materieel bij Leverancier is voor onderhoud of reparatie. In alle overige gevallen bepaalt Opdrachtgever waar en hoe deze service plaatsvindt.
SCHADEAFHANDELING		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 26	Schade	Schades worden pas uitgevoerd als er een deugdelijke offerte van de kosten ligt en deze is goedgekeurd door Opdrachtgever en verzekering (WTW). Leverancier neemt het initiatief om een deugdelijke offerte van de schadekosten te krijgen en legt deze dan voor aan Opdrachtgever en WTW. Leverancier ziet er eveneens op toe dat gebruiker schadeformulier heeft ingevuld.
Eis 27	Schade	Schades, bedieningsschades, uitzonderlijke constatering en storingen/reparaties, die zijn veroorzaakt door invloeden van buitenaf fotografeert Leverancier direct. Leverancier 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 28	Schade	Indien bij de schadeafhandeling, met tussenkomst verzekering, blijkt dat het betreffende materieel niet binnen 72 uur gerepareerd kan worden, draagt Leverancier zorg voor gelijkwaardig vervangend materieel, indien dit noodzakelijk is voor de continuïteit van de werkzaamheden van Opdrachtgever.
ONDERDELEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 29	Onderdelen	Leverancier monteert alleen originele onderdelen, conform de voorschriften van de fabrikanten, of gelijkwaardige onderdelen in overleg met Opdrachtgever.
Eis 30	Onderdelen	Alleen op verzoek van Opdrachtgever monteert Leverancier alternatieve onderdelen zoals gebruikte onderdelen.
Eis 31	Onderdelen	Leverancier verzorgt dat 90% van de onderdelen binnen één werkdag beschikbaar zijn op de onderhoudslocatie voor de noodzakelijke werkzaamheden aan voertuigen/materieel van Opdrachtgever.
INSTRUCTIE EN OPLEIDING		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 32	I & O	Leverancier is bekend met het gebruik en onderhoud van Tractoren. Hiervoor wordt gekwalificeerd personeel ingezet. Bij inzet van bijv. leerling monteurs dient dit van tevoren bij Opdrachtgever gemeld te worden.
Eis 33	I & O	Modificaties worden alleen in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd. Bij modificaties aan de Tractoren draagt Leverancier er zorg voor dat alle gebruikers direct geïnstrueerd worden (indien nodig).
COMMUNICATIE EN BEHEER		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 34	C & B	Het materieelnummer van de Tractoren is in ieder systeem geregistreerd naast het kenteken en de overige voertuigkenmerken. Het materieelnummer is een uniek nummer dat de Opdrachtgever aan haar machines en voertuigen toekend.
Eis 35	C & B	Communicatie over o.a. voortgang en kosten vindt schriftelijk plaats op basis van materieelnummer.
Eis 36	C & B	Nadere opdrachten (Werkopdrachten) accepteert Leverancier zowel per email als telefonisch. Hierop onderneemt Leverancier direct actie. Telefonische afspraken worden per email bevestigd en worden vermeld op de factuur.
Eis 37	C & B	Leverancier voert alleen extra (buiten regulier onderhoud om) werkzaamheden uit na toestemming door Opdrachtgever (materieeldienst).
Eis 38	C & B	De Leverancier 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 39	C & B	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 40	Servicedienst	Leverancier draagt zorg voor een telefonische helpdesk die 24 uur, 7 dagen per week bereikbaar is.
Eis 41	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 42	Servicedienst	Voor de service op locatie wordt door Leverancier altijd een monteur ingezet met brede ervaring van de betreffende voertuigen.
Eis 43	Servicedienst	Voor de service op locatie wordt door Leverancier altijd een monteur ingezet met brede ervaring van de betreffende voertuigen.
