



# **Beheer, reparatie, onderhoud en banden voertuigen en materieel**

[Inhoud:](#)

Programma van eisen

Nr.		Programma van eisen
<b>Algemeen</b>		
E-01		Inschrijver verzorgt het beheer van reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan het complete wagenpark en levert een reparatie en onderhoudscontract per voertuig/materieel.
E-02		Inschrijver verzorgt het complete beheer van reparatie, onderhoud en banden aan de voertuigen van opdrachtgever. Dit bestaat uit het: - coördineren van het laten inspecteren/keuren, het laten uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden en repareren van de complete voertuigen inclusief opbouwelementen, zoals deze in het bijgesloten overzicht zijn vermeld; - het bewaken van de marktconformiteit van de kosten en de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden; - het registreren van de kosten en bewaken van het kostenniveau t.o.v. de begrote kosten; - het verzorgen van rapportages en adviseren van opdrachtgever m.b.t. het gebruik van de voertuigen.
E-03		Inschrijver verwerkt de kosten voor het inspecteren/keuren, uitvoeren onderhoudswerkzaamheden, repareren en reviseren van de complete voertuigen inclusief opbouwelementen in een integraal reparatie-/onderhoudscontract (ROB-contract) met een afzonderlijke prijs voor ieder voertuig. In dit contract zijn alle voorkomende werkzaamheden aan chassis, opbouw en banden opgenomen inclusief vervanging van lampen, vloeistoffen, slijtage, reparatie etc.  Dit betreft een open calculatie contract waarin het verschil tussen de werkelijke kosten en de betaalde (gereserveerde) bedragen afgerekend wordt. Deze afrekening vindt per ROB-contract plaats aan het einde van de looptijd, aan het einde van het contract of op het moment dat het voertuig uit gebruik genomen wordt. Hierbij is van toepassing welke situatie zich het eerst voordoet.  In de ROB contracten dienen de reserveringen opgenomen te worden die passend zijn voor de leeftijd van het voertuig (staffeling).  Het merk, type en configuratie van de voertuigen zijn (beknopt) weergegeven in de voertuiglijst bijlage 09 en nader te bekijken tijdens het schouwmoment (zie aanbestedingsleidraad). Nieuw aan te schaffen voertuigen zullen een vergelijkbare configuratie hebben.
E-04		Opdrachtgever hanteert een standaard looptijd van 8 jaar. Indien verlenging van de looptijd van toepassing is zal opdrachtgever dit per voertuig aangeven. De hoogte van de ROB reservering gedurende de verlengingstermijn zal in overleg vastgesteld worden. De hoogte van de beheersfee gedurende de verlengingsperiode is maximaal gelijk aan de beheersfee van het betreffende type voertuig. Dit conform uw opgave in het prijsinvalformulier.
E-05		Inschrijver verwerkt kosten voor het herstellen van bedieningschades niet in het ROB contract, maar belast deze per geval door aan de opdrachtgever. Afhandeling en herstel van aanrijdschades zijn geen onderdeel van deze aanbesteding. In het geval van grote schades zal opdrachtgever de inschrijver informeren. Dit om te voorkomen dat de schadereparatie conflicteert met de onderhoudsplanning.
E-06		Inschrijver verwerkt de kosten voor het administratieve beheer, facturatie, documentatie en rapportages van de voertuigen in een vast maandbedrag (beheersfee) per voertuig. Daarin is het mogelijk een onderscheid te maken in type voertuig. Zie prijsinvalformulier. In de beheersfee/managementfee zijn minimaal inbegrepen: - alle administratieve beheersactiviteiten gedurende de raamovereenkomst; - het verzorgen van rapportages; - het beschikbaar stellen van online inzicht in het wagenpark; - het afwickelen van reparaties, onderhoud en banden; - het regelen van de hulpverlening; - de facturering; - alle overige operationele handelingen conform eisen de uit de aanbestedingsdocumenten.
E-07		De inschrijver is bereid de volgende intentieverklaring voor samenwerking overeen te komen:  <i>"Inschrijver en opdrachtgever verklaren om gezamenlijk alles in het werk te stellen om de integrale gebruikskosten te minimaliseren en de beschikbaarheid te maximaliseren m.b.t. de voertuigen van opdrachtgever".</i>  De inspanningen hiervoor worden tijdens de evaluatie overleggen besproken en door inschrijver vastgelegd in een verslag.
<b>Communicatie en Servicedesk</b>		
E-08		Inschrijver is het eerste aanspreekpunt voor het wagenpark van de opdrachtgever. Opdrachtgever zal voor het wagenpark één contactpersoon en een vervanger aanstellen. Planning technische contacten zal de opdrachtgever één op één met de servicewerkplaatsen onderhouden.
E-09		Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van inschrijver of de contactpersonen voor de opdrachtgever, geeft inschrijver dit direct schriftelijk door aan de opdrachtgever en de afdeling inkoop van de opdrachtgever.
E-10		Inschrijver is minimaal van maandag tot en met vrijdag zowel telefonisch als digitaal bereikbaar van 8:00 - 17:00 uur. Uitzonderd algemeen erkende feestdagen in Nederland of het equivalent van een algemeen erkende feestdag ingevolge artikel 3 lid 3 van de Algemene Termijnenwet.
E-11		De medewerkers van de helpdesk/klantenservice zijn op de hoogte van de inhoudsafspraken met betrekking tot de af te sluiten overeenkomst.
E-12		Het telefoonnummer van de helpdesk/klantenservice is een tegen een lokaal/interlokaal tarief te bellen nummer.
E-13		Inschrijver werkt samen met de opdrachtgever aan een SLA (Service Level Agreement) op basis van de eisen en wensen van deze offerteaanvraag waarin de procedures en prestatie-indicatoren opgenomen staan zoals: - wie doet wat, wanneer en hoe; - geautoriseerde personen; - communicatie, coördinatie en beheer; - werkwijze bij reparatie en onderhoud; - kwaliteit van de producten en dienstverlening; - prijsniveau en kosten beheersing. Inschrijver is verantwoordelijk voor het opstellen van de SLA. De SLA wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever. Uiterlijk 3 maanden na gunning dient de SLA definitief vastgesteld te zijn.

Nr.	Programma van eisen
<b>Servicenetwerk</b>	
E-14	<p>Voor ROB (reparatie, onderhoud en banden) dient inschrijver een netwerk van servicewerkplaatsen beschikbaar te stellen. Opdrachtgever dient gebruik te kunnen maken van dit netwerk. De servicepunten voldoen minimaal aan de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het servicepunt is erkend dealer en/of servicepartner van het te onderhouden product en bevoegd garantie en modificatie werkzaamheden in opdracht van de fabrikant uit te voeren;</li> <li>- De servicepunten bevinden zich op maximaal 25 minuten reisafstand (*) vanaf de locatie van opdrachtgever (Plutostraat 1, 2516 AL Den Haag). Een kortere reistijd is wenselijk. Voor de merken die genoemd zijn in de voertuigbijlage is binnen deze reistijd een servicelocatie aanwezig. Indien opdrachtgever door een veranderde behoefte andere merken wenst, dan genoemd in de voertuigbijlage, en dit merk heeft geen servicepunt binnen deze reistijd, vervalt deze eis voor wat betreft de maximale reisafstand. Opdrachtgever zal altijd streven naar merken met een servicepunt binnen de genoemde reisafstand;</li> <li>- Voor onderhoud en reparaties kunnen de voertuigen aangeboden worden op werkdagen tussen 7:00 uur en 17:00 uur.</li> </ul> <p>(*) Reistijd gemeten via <a href="http://www.routenet.nl">www.routenet.nl</a>, instelling Truck 40 ton. De reistijd dient te worden berekend door middel van het aanklikken van de tekst "Bereken verwachte reistijd" waarbij een Vertrek (of Aankomst) moment dient te worden ingevuld waarbij er geen verfragende omstandigheden van toepassing zijn (de staafdiagrammen van reistijd in het pop-up venster zijn dan geheel in één kleur en boven in de staafdiagram wordt 0 minuten aangegeven).</p>
E-15	Het servicenetwerk wordt in overeenstemming met de opdrachtgever vastgesteld.
E-16	<p>Opdrachtgever heeft voor een aantal voertuigen een R/O (reparatie, onderhoud) contract afgesloten bij de leverancier van het chassis. De inschrijver neemt het beheer van bestaande R/O contracten van opdrachtgever over. De verantwoordelijkheid voor deze contracten blijft bij de opdrachtgever. Zie voertuiglijst in bijlage 09.</p> <p>De tarieven van de bestaande R/O contracten verwerkt de inschrijver in het integraal reparatie-/onderhoudscontract (ROB contract). Uit concurrentie overwegingen is het niet mogelijk de individuele prijs van deze contracten te vermelden in de aanbestedingsdocumenten. Het totaal bedrag is wel opgenomen in de voertuiglijst.</p> <p>De bedragen en voorwaarden zullen tijdens de implementatie beschikbaar worden gesteld.</p>
E-17	Inschrijver hanteert de inspectie- en keuringsformulieren van de fabrikant en eventuele aanvullende keuringsformulieren m.b.t. kraankeuringen, laadklepkeuringen, keuringen afzetsysteem, Arbo-keuringen etc. Een kopie van ieder keuringsformulier voegt inschrijver direct na afronding van de werkzaamheden toe aan het online beheerssysteem waarmee het inzichtelijk is voor de opdrachtgever.
E-18	<p>Inschrijver zet <b>alleen</b> servicepunten in die voldoen aan <b>alle</b> 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, vloestofdichte vloeren en opvangbakken, uitvoeren van risico inventarisatie en evaluatie RI&amp;E, gecertificeerde keurmeesters voor keuringen aan bijvoorbeeld kranen etc.</p> <p>De inschrijver moet toestaan dat opdrachtgever (of een door de opdrachtgever aangewezen deskundige) de servicepunten komt auditeren op het gebied van veilig werken op het gebied van milieu en ARBO.</p>
E-19	Opdrachtgever beschikt over eigen servicemonteurs die kleine storingen en kleine reparaties aan de voertuigen uit (kunnen) voeren. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de eigen servicemonteurs werkzaamheden aan de voertuigen (incl. opbouw) uitvoeren. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de kwaliteit en de kosten van de uitgevoerde werkzaamheden. Inschrijver kan geen rechten aan deze inzet verlenen.
<b>Planning, voortgang en maximale respons- en stilstandtijden</b>	
E-20	Inschrijver informeert opdrachtgever d.m.v. een jaarplanning voor de onderhoudswerkzaamheden 2 maanden voor het nieuwe kalenderjaar. Inschrijver stuurt hiervoor 1 maand voor de werkzaamheden digitaal een herinnering.
E-21	Voor reguliere onderhoudsbeurten en keuringen mag het voertuig/materieel maximaal één werkdag buiten gebruik zijn, mits het voertuig/materieel voor 08.00 uur is aangeboden. In combinatie met een jaarlijkse veiligheidskeuring/kraankeuring mag het voertuig/materieel maximaal twee dagen buiten gebruik zijn.
E-22	Inschrijver stelt zich servicegericht en flexibel op in de dienstverlening, waarbij de opdrachtgever een grote invloed kan uitoefenen op de prioriteitstelling van de werkzaamheden, indien noodzakelijk vanwege strategische werkzaamheden door opdrachtgever en de beschikbaarheid van vervangende voertuigen. Dit uiteraard in goed onderling overleg.
E-23	<p>Opdrachtgever maakt gebruik van specifieke inzamelvoertuigen waarvoor bij ongeplande uitval, in veel gevallen, geen vervangend voertuig beschikbaar is. Minimaal 90% van de reparaties dient daarom uiterlijk binnen 2 uur na melding(*) aan te vangen. Sneller is wenselijk. Voor de overige maximale 10% aan reparaties dient aanvang uiterlijk binnen 24 uur te geschieden.</p> <p>* Melding is het moment dat de opdrachtgever het defect telefonisch of digitaal aan de inschrijver meldt. Inschrijver dient dit moment in het ROB beheerssysteem vast te leggen. Indien opdrachtgever het voertuig niet binnen 2 uur, op de locatie van de reparateur, beschikbaar stelt aan inschrijver kan de reparatie niet aanvangen en ligt dit buiten de verantwoordelijkheid van inschrijver.</p> <p>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 reparateur ondergaat er maximaal 2 klokuren stilstand mag optreden.</p> <p>** Stilstandtijd gaat in nadat de reparateur over het voertuig beschikt.</p>
E-24	Maximaal 1 uur na het aanbieden van een defect voertuig geeft de inschrijver een indicatie van de verwachte reparatieduur. Inschrijver communiceert proactief indien de werkelijke reparatieduur door (onvoorziene) omstandigheden afwijkt van de indicatief afgegeven reparatieduur.
E-25	Noodzakelijke reparaties, die tijdens de inspecties/keuringen worden geconstateerd, worden in principe direct uitgevoerd. Uiteraard in overleg met opdrachtgever over planning van de stilstand en eventuele extra kosten voor opdrachtgever.
<b>24 uur servicedienst</b>	
E-26	Inschrijver verzorgt of heeft een 24 uren servicedienst die 7 dagen per week bereikbaar is. U dient het servicetelefoonnummer op te geven (één nummer voor het gehele wagenpark).
E-27	Inschrijver verzorgt de pechservice op elke locatie binnen Nederland.
E-28	De pechservice van de aanbieder (of die aanbieder inschakelt) is bij storing/problemen, in het werkgebied van de opdrachtgever, altijd binnen 2 uur ter plaatse bij het defecte voertuig. Uitgezonderd overmachtssituatie door verkeersopstoppingen en/of weersomstandigheden welke deelname aan het verkeer beperkt (bijvoorbeeld sneeuwval).
E-29	Inschrijver verzorgt repatriëring van het voertuig naar de servicelocatie indien het voertuig ter plaatse niet herstelt kan worden. Inclusief repatriëring van de inzittenden naar de standplaats van de inzittenden.

Nr.	Programma van eisen
E-30	Het is toegestaan Fee(*) voor begeleiding en het organiseren van pechservice onderweg (niet zijnde de eigen locatie van de opdrachtgever) apart per geval door te belasten. Het tarief hiervoor dient u op te geven in het prijsinvulformulier. Kosten per strandig. Het invullen van nul is toegestaan. * Exclusief kosten voor servicewagens, berging, monteur e.d. (deze kosten dienen ten laste te worden gebracht van het ROB-contract).
<b>Onderdelen</b>	
E-31	Inschrijver monteert alleen originele onderdelen, conform de voorschriften van de fabrikanten, of gelijkwaardige onderdelen.
E-32	Inschrijver verzorgt dat 90% van de onderdelen binnen één werkdag beschikbaar zijn op het servicepunt voor de noodzakelijke werkzaamheden aan voertuigen/materieel van opdrachtgever.
<b>Instructie / opleiding</b>	
E-33	Inschrijver is bekend met het gebruik van de voertuigen die vermeld staan in het voertuigoverzicht en is in staat gebruikers hierover adequaat te instrueren.
E-34	Modificaties worden alleen in overleg met de opdrachtgever uitgevoerd. Bij modificaties aan voertuigen of materieel draagt de inschrijver er zorg voor dat alle gebruikers direct geïnstrueerd worden (indien nodig).
<b>Garantie</b>	
E-35	Inschrijver zorgt de voor dat eventuele fabrieksgarantie te allen tijde gewaarborgd blijft door de voertuigen, materieel te onderhouden en repareren conform fabrieksvoorschriften.
E-36	Inschrijver verzorgt de garantiereparaties in overleg met leverancier/fabrikant.
E-37	De inschrijver biedt garantie op de uitgevoerde werkzaamheden van minimaal 3 maanden, waarin herstel kosteloos en per direct wordt uitgevoerd als opdrachtgever de inschrijver hierop aanspreekt. De garantie op onderdelen bedraagt 12 maanden.
<b>ROB - beheer:</b> documentatie, facturatie, communicatie, systeem (ROB = kosten voor Reparatie, Onderhoud en Banden)	
E-38	Inschrijver maakt gebruik van een online (webbased) registratie en beheersysteem (nader te noemen ROB-beheersysteem), waarin alle werkzaamheden, gebruikte onderdelen, toelichting op storingsanalyses etc. worden geregistreerd. Het systeem dient tevens als naslagwerk voor de ROB-kostenhistorie en rapportages.
E-39	De database met reparatie en onderhoudsgegevens, inclusief de historische gegevens, van opdrachtgever dienen op aanvraag kosteloos (digitaal) ter beschikking gesteld te worden, ook na beëindiging van de raamovereenkomst. Dit bestand dient in CSV, Microsoft Excel formaat aangeleverd te worden.
E-40	Uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte onderdelen en toelichting op geconstateerde feiten registreert inschrijver binnen één werkdag na afronden van de werkzaamheden in het ROB- beheersysteem van inschrijver.
E-41	Alle kosten worden door inschrijver in het ROB-beheersysteem geregistreerd per werkzaamheid of onderdeel; prijs per eenheid en het aantal eenheden.
E-42	Alle informatie in het ROB-beheersysteem, zowel in tekst als in beeld, is duidelijk en voldoende omschreven door inschrijver om de opdrachtgever een goed beeld te verschaffen over het betreffende onderwerp.
E-43	Inschrijver voorziet de opdrachtgever online inzicht in alle in gebruik zijnde voertuigen. Hierin specificeert inschrijver de volgende zaken: - kenteken; - intern uniek kenmerknummer (vlootnummer); - afdeling van de opdrachtgever; - verplichtingenummer facturatie; - merk en type voertuig; - soort voertuig (opbouw/inbouw); - brandstofsoort; - ingangsdatum contract; - einddatum contract; - datum deel I; - contractduur (in maanden); - resterende looptijd; - jaarkilometrage gecalculeerd; - werkelijke jaarkilometrage; - afwijking kilometers %; - afwijking kilometers absoluut; - kosten ROB totaal ten opzichte van gereserveerd totaal; - kosten buitengewoon ROB totaal; - kosten buitengewoon ROB gemiddeld per jaar; - gemelde maar nog niet herstelde defecten aan het voertuig.
E-44	Het online rapportagesysteem is 7 dagen per week 24 uur online te raadplegen. De opdrachtgever kan aangeven welke medewerkers van de opdrachtgever zij hiervoor wenst te autoriseren.
E-45	1 maal per 3 maanden (kwartaal) levert de inschrijver een uitgebreide rapportage. Hierin zijn minimaal de volgende onderwerpen helder weergegeven: - werkelijke kosten reparatie en onderhoud, dit van de laatste 3 maanden en cumulatief; - werkelijke kosten banden, dit van de laatste 3 maanden en cumulatief; - gereserveerde kosten reparatie en onderhoud en de afwijking ten opzichte van de werkelijke kosten, dit van de laatste 3 maanden en cumulatief; - gereserveerde kosten banden en de afwijking ten opzichte van de werkelijke kosten, dit van de laatste 3 maanden en cumulatief; - technische inhoudelijke toelichting op de afwijkingen; - kosten die buiten het contract zijn doorbelast, dit van de laatste 3 maanden en cumulatief; - responstijd per reparatie; - responstijd bij pechhulp op locatie per incident; - stilstand per voertuig t.o.v. reparatieduur; - aantal werkplaatsbezoeken en service op locatie per voertuig; - gemelde maar nog niet herstelde zaken; - aantal stilstand dagen.
E-46	Excessen in het gebruik, bijvoorbeeld over/onderschrijding jaarkilometrage, ROB-kosten, etc. worden in de rapportages in één oogopslag visueel weergegeven door bijvoorbeeld een stoplicht, meter, etc.

Nr.	Programma van eisen
E-47	Opdrachtgever is zich bewust dat bepaalde informatie door de bestaande ROC contracten niet of gedeeltelijk beschikbaar zullen zijn. Dit is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.
E-48	De exacte vorm, inhoud en frequentie van de rapportages worden in overleg tussen inschrijver en de opdrachtgever vastgesteld, maar voldoet, binnen 3 maanden na het ingaan van de raamovereenkomst, tenminste aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten.
<b>Evaluatie</b>	
E-49	<p>De inschrijver en opdrachtgever hebben viermaal per jaar een evaluatieoverleg. De inschrijver bereidt een storingsanalyse voor met aanbevelingen ter verbetering, ook voor de dienstverlening door inschrijver.</p> <p>Voorgaande overlegverslagen maken deel uit van de evaluatie, evenals de prestatie indicatoren, die een week voorafgaand aan het overleg door inschrijver worden aangeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kosten per voertuig binnen contract, banden en overig buiten contract;</li> <li>- responstijd per reparatie;</li> <li>- responstijd bij pechhulp op locatie per incident;</li> <li>- stilstand per voertuig t.o.v. reparatieduur;</li> <li>- aantal werkplaatsbezoeken en service op locatie per voertuig.</li> </ul> <p>Van dit periodieke evaluatieoverleg wordt door inschrijver een beknopt verslag met actielijst gemaakt. Deze acties worden voorzien van een uitvoerdatum.</p>
E-50	<p>Eén keer per jaar wordt een contract-evaluatiegesprek gevoerd tussen de centrale contactpersoon (projectleider) van inschrijver, de opdrachtgever en afdeling inkoop van de opdrachtgever. In ieder geval vindt er een evaluatiegesprek plaats zes maanden voor de einddatum van de overeenkomst. Vaste onderwerpen binnen dit overleg zijn minimaal de onderstaande punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- excessen rapportage;</li> <li>- voorstellen tot verbeteringen;</li> <li>- indexering ROB reserveringen;</li> <li>- facturatie;</li> <li>- duurzaamheid;</li> <li>- prestatie indicatoren;</li> <li>- actiepuntenlijst.</li> </ul> <p>Van dit periodieke evaluatieoverleg wordt door inschrijver een beknopt verslag met actielijst gemaakt. Deze acties worden voorzien van een uitvoerdatum.</p>
E-51	<p>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.</p> <p>De schade bestaat uit herstelreparaties door derden vanwege onjuist uitgevoerde werkzaamheden door inschrijver en uit stilstandkosten door inhuur van vervangende voertuigen of overwerk vanwege langere stilstand dan conform de eisen is overeengekomen.</p>
<b>Indexering</b>	
E-52	Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 1 januari 2022 en zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2023.
E-53	Ten hoogste één maal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2023, kan er indexering plaatsvinden.
E-54	De beheerstarieven worden geïndexeerd op basis van het CBS index CBS Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening index en transport 2015=100 CPA2008, van 3 <sup>e</sup> kwartaal ten opzichte van 3 <sup>e</sup> kwartaal van het voorgaande jaar.
E-55	De indexering van de ROB reserveringen kan alleen in overstemming met de opdrachtgever plaatsvinden en is een vast onderwerp van de jaarlijkse evaluatie.
E-56	Inschrijver dient een voornemen voor prijsverhoging minimaal 6 weken voor de ingangsdatum schriftelijk bekend te maken aan de contractmanager van de opdrachtgever. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
<b>Facturatie</b>	
E-57	Werkopdrachten accepteert inschrijver zowel mondeling als via e-mail door gemandateerde personen van opdrachtgever. Hierop onderneemt inschrijver direct actie.
E-58	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.
E-59	De inschrijver neemt direct contact op met opdrachtgever bij uitzonderingen of afwijkingen van de overeengekomen eisen in de dienstverlening of levering.
E-60	De inschrijver vraagt vooraf goedkeuring aan opdrachtgever, indien de totale kosten van de onderhoud- en/of reparatieaanvraag van het servicepunt meer dan € 4.000 excl. BTW bedraagt. Inschrijver laat de werkzaamheden pas uitvoeren nadat de goedkeuring is ontvangen. Direct aanvragen en naderhand overleggen mag, echter is het risico voor inschrijver indien opdrachtgever niet instemt met de kosten.
E-61	Bedieningsschades, uitzonderlijke constatering en storingen/reparaties, die zijn veroorzaakt door invloeden van buitenaf fotografeert inschrijver direct. Inschrijver houdt telefonisch contact met opdrachtgever over de te ondernemen actie en legt de afspraken vast in het ROB-beheersysteem d.m.v. datum/tijd, met wie de afspraken zijn gemaakt en welke afspraken zijn gemaakt.
E-62	Opdrachtgever accepteert alleen kosten buiten het contract om als deze veroorzaakt worden door onjuist gebruik door of nalatigheid van opdrachtgever, invloeden van buitenaf, zoals schades, vandalisme. Inschrijver zal opdrachtgever hiervan overtuigen met foto's of ander bewijsmateriaal. Alle kosten worden vooraf door inschrijver voorgelegd aan opdrachtgever ter goedkeuring. Direct aanvragen en naderhand overleggen mag, echter is het risico voor inschrijver indien opdrachtgever niet instemt met de kosten.
E-63	De door de servicewerkplaatsen gefactureerde kosten voor alle uitgevoerde onderhoud en reparatiewerkzaamheden worden netto doorberekend (zonder opslag). Dat wil zeggen alle ontvangen kortingen en bonussen komen ten gunste van de opdrachtgever.
E-64	De overeengekomen kosten van de ROB contracten en beheer worden maandelijks, in de lopende maand, door inschrijver in één verzamelnota gefactureerd, voorzien van (een bijlage met) kentekens, vlootnummers en bijbehorende maandbedragen
E-65	De ROB reserveringen dienen gestaffeld te worden aan de hand van de leeftijd van het betreffende voertuig. Doel van de staffeling van de ROB contracten is dat de reservering de werkelijke kosten volgt. In het geval dat de som van resultaten over alle lopende ROB contracten meer bedraagt dan 25% van de jaarlijkse reservering zal inschrijver het deel boven de 25% crediteren aan de opdrachtgever. Indien, na een periode van 6 maanden na aanvang van het contract, de som van de resultaten over alle lopende ROC contracten minder bedraagt dan 5% van de jaarlijkse reservering is het de inschrijver toegestaan een factuur te sturen. Dit om de som van de resultaten aan te vullen tot 5% van de jaarlijkse reservering. De inschrijver dient hierbij rekening te houden met een betalingstermijn van 30 dagen.
E-66	De kosten buiten de ROB contractkosten worden separaat gefactureerd. Dit met vermelding van opdrachtnummer.

Nr.	Programma van eisen
E-67	De maandelijkse facturen worden binnen 5 werkdagen van de nieuwe maand aan opdrachtgever gemaild.
E-68	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen.