

Programma van Eisen

Europese Aanbesteding Groenmaterieel

Datum : 25 februari 2022
Versie : 1.1
Opgesteld door : Stichting Pantar Amsterdam
Contract kenmerk/nummer : TenderNed-kenmerk: 337711

Inhoudsopgave

1. Algemene eisen	3
2. Technische eisen	4
3. Logistieke eisen	6
4. Financiële eisen	8
5. Eisen inzake communicatie en rapportage	9

1. Algemene eisen

Eisnummer	Omschrijving eis
1.1	<p>Opdrachtnemer dient ten minste het volgende groenmaterieel te kunnen leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Bosmaaiers (motorisch en elektrisch) * Heggenscharen (motorisch en elektrisch) * Bladblazers (motorisch en elektrisch) * Kettingzagen (motorisch en elektrisch) * Stok kettingzagen (motorisch en elektrisch) * Stok heggenschaar (motorisch en elektrisch) * Schoffel (elektrisch) * Gazon maaimachines (motorisch en elektrisch) * Aanbouw hulpstukken * Verbruiksartikelen
1.2	<p>Opdrachtnemer dient minimaal twee (2) A-merken te kunnen leveren. Onder A-merk wordt verstaan: merken die gebruikelijk zijn in de markt voor professionele (bedrijfsmatige) gebruikers, die vergelijkbaar zijn met de werkzaamheden die door de Opdrachtgever verricht worden. Machine moet voorzien zijn van CE en VA label. Deze eis geldt niet voor lease en shortlease.</p>
1.3	<p>De aangeboden producten dienen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst leverbaar te blijven, dan wel zal een gelijkwaardig alternatief geleverd moeten worden.</p> <p>Levering van een alternatief dient altijd vooraf aangegeven te worden en kan alleen plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever.</p>
1.4	<p>Opdrachtnemer geeft proactief advies aan Opdrachtgever en haar leden over de laatste ontwikkelingen en de wetgeving op het gebied van de aangeboden producten.</p>
1.5	<p>Opdrachtnemer heeft een klantenservice die op Werkdagen zowel telefonisch als per e-mail van 8:00 uur tot 17:00 uur bereikbaar is.</p>
1.6	<p>Opdrachtnemer heeft een calamiteitenservice die op Werkdagen telefonisch bereikbaar is van 06:30 uur tot 08:00 uur.</p>

1.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het twee (2) keer per jaar verzorgen van instructies over het gebruik van het groenmaterieel voor alle gebruikers.
1.8	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om oude, kapotte producten retour te nemen en draagt zorg voor een duurzame en verantwoorde afvoer van de producten met respect voor het milieu. Afstemming hiervan dient in overleg met Opdrachtgever.

2. Technische eisen

Eisnummer	Omschrijving eis
2.1	Al het groenmatiereel voldoet aan alle wettelijke voorschriften die gelden ten tijde van de aflevering.
2.2	Alle machines dienen bij levering nieuw en ongebruikt te zijn, tenzij anders overeengekomen.
2.3	Alle machines zijn bij aflevering en na onderhoud VA gekeurd. Opdrachtnemer voorziet de machines van een keuringssticker. Het VA-keuringsrapport zal uitgeprint bij de afleverdocumenten worden overhandigd aan Opdrachtgever.
2.4	Opdrachtnemer zal uitsluitend machines leveren die voldoen aan de dan geldende Arbowetgeving en -richtlijnen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hierover van advies voorzien.
2.5	De machines voldoen minimaal aan de ARBO-richtlijnen (2002/44/EG) inzake trilling belasting.
2.6	De te leveren machines voldoen minimaal aan de richtlijn 2000/14/EG en 2005/88/EG inzake de harmonisatie van de wetgevingen der lidstaten betreffende de geluidsemisatie in het milieu door materieel voor gebruik buitenshuis.
2.7	De garantietermijn op de te leveren producten bedraagt minimaal 24 maanden. De garantie is ook geldig op alle draai onderdelen. Wanneer er sprake is van gebruikersschade is dit voor rekening van de Opdrachtgever.

2.8	Algemene garantietermijn op reparatie-, onderhouds- en schadeherstelwerkzaamheden en geleverde onderdelen betreft een periode van ten minste 12 maanden, gerekend vanaf datum levering of uitvoering.
2.9	Alle artikelen die Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever zijn geschikt voor langdurig en intensief gebruik in een professionele omgeving en beschikken over een constante kwaliteit.
2.10	Opdrachtnemer garandeert dat alle afgenomen producten voldoen aan de, indien van toepassing en relevante, geldende normen als CE, NEN-normeringen.
2.11	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om op aangeschafte producten zelf dagelijks onderhoud uit te voeren of dit door Opdrachtnemer te laten doen, zoals het schoonmaken van de messen of het verwisselen van het maaidraad. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen dit af met elkaar.
2.12	Reparaties worden door Opdrachtnemer binnen 48 uur twee (2) werkdagen afgerond en gereed teruggebracht op locatie. Als dit niet haalbaar is zal Opdrachtnemer gedurende de reparatieperiode een vervangende vergelijkbare machine ter beschikking stellen.
2.13	Producten krijgen minimaal 1x per jaar periodiek onderhoud, dit gebeurt in een periode wanneer de producten het minst nodig zijn. Opdrachtnemer stemt deze periode van onderhoud af met Opdrachtgever.
2.14	Alle machines zijn voorzien van een track & trace systeem, hierop moeten door Opdrachtgever zelf uitdraaien gemaakt kunnen worden van draaiuren. Opdrachtnemer zorgt voor apparatuur op locatie van de Opdrachtgever om deze gegevens uit te kunnen lezen door Opdrachtgever zelf.
2.15	Bij elektrische machines moeten alle accu's uitwisselbaar zijn.
2.16	Opdrachtnemer dient 5 liter jerrycans 2-takt alkylaatz benzine en 5 liter jerrycans 4-takt alkylaatz benzine brandstof te kunnen leveren. Opdrachtnemer neemt bij aflevering van de bestelling lege jerrycans mee retour.
2.17	De machines dienen voorzien te worden van een Pantar logo/kenmerk die niet verwijderd kan worden. De eis geldt niet voor shortlease of voor een leaseperiode van minder dan drie (3) jaar.
2.18	Bij levering van nieuwe machines geeft Opdrachtnemer een fysieke training of instructie, indien gewenst door Opdrachtgever.

2.19	Op dit moment beschikt Opdrachtgever over 160 accu's, ongeveer evenredig verdeeld over 4 locaties. De backpacks worden nu niet gebruikt, maar Inschrijver dient hier wel rekening mee te houden omdat Opdrachtgever hier in de toekomst mee wenst te werken.
------	--

3. Logistieke eisen

Eisnummer	Omschrijving eis
3.1	Levering geschiedt uitsluitend na ontvangst van de bestelopdracht van de Opdrachtgever, middels mail met een order nummer van de Opdrachtgever (PNR-NR).
3.2	Dit huidige bestelproces kan tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst door Opdrachtgever worden doorontwikkeld en aangepast. Uitsluitend de door Opdrachtgever aangewezen contractmanager en de afdelingsmanager van de sector Groen kan Opdrachtnemer aangepaste versies verstrekken. Opdrachtnemer past zijn werkwijze hier op aan.
3.3	Opdrachtnemer bevestigt ontvangst van een bestelling middels het versturen van een orderbevestiging per mail.
3.4	Leveringen vinden plaats op maandag tot en met vrijdag (kantoordagen) tussen 07.00 uur en 16.00 uur.
3.5	Leveringen van verbruiksartikelen geschiedt binnen vijf (5) werkdagen na bestelling vanuit Opdrachtgever.
3.6	Leveringen geschieden altijd franco aan huis vanaf een orderbedrag van €200 exclusief btw. Machines worden altijd franco aan huis geleverd.
3.7	Machines worden standaard afgeleverd op de door Opdrachtgever beoogde thuislocaties, tenzij anders overeengekomen.
3.8	Alle machines worden afgeleverd inclusief Nederlandstalige gebruiksaanwijzing. Hetzelfde geldt voor specifieke gereedschappen en toebehoren van de machines.
3.9	Alle machines worden tevens afgeleverd met een versimpelde instructiekaart voor de bediening en het dagelijks onderhoud.
3.10	Voor het laden van accu's is er een Nederlandse gebruikershandleiding, en ook een vereenvoudigde instructiekaart aanwezig.

3.11	<p>Opdrachtnemer heeft een servicepunt dat vanuit de standplaats van de Opdrachtgever binnen 30 minuten aan te rijden is.</p> <p>De standplaatsen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seineweg 10 Amsterdam • Schepenbergweg 17 Amsterdam • Zuiderzeeweg 29b Amsterdam • Kriekenoord 3 Diemen
3.12	<p>Opdrachtnemer levert voorafgaand aan, of gelijk met de levering van een nieuw te leveren machine de volgende documentatie aan, digitaal op via een WEB based toepassing:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Werkplaatshandboek, met daarin de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> - Onderhoudsintervallen met inspectierapporten - Onderhoud uit te voeren door gebruiker - Overzichtelijke schema's van elektronica - Elektronisch storing zoeken met oplossing - Reparatiewerkzaamheden, met behulp van gereedschap - Tekeningen, exploded views en plaatjes van belangrijkste componenten - Vastgestelde tarieftijden per reparatie 2. Onderdelenboek met afbeeldingen, artikelnummers en artikelprijzen in euro's. 3. Technische overzichtstekeningen 4. CE keur & ARBO rapport : Risico inventarisatie en -evaluatie <p>Al het naslagwerk en technische documentatie is geschreven in de Nederlandse taal.</p> <p>De WEB based toepassing dient minimaal https beveiligd te zijn. Daarnaast dienen aangewezen gebruikers van Opdrachtgever te beschikken over inloggegevens en moet het niet mogelijk zijn voor niet geautoriseerde gebruikers om de gegevens van Opdrachtgever in te zien.</p>
3.13	<p>Indien de levertijd van de machines langer is dan 2 maanden zoekt Opdrachtnemer naar een gelijkwaardig alternatief met een kortere levertijd en legt deze ter overweging aan Opdrachtgever voor.</p>
3.14	<p>De termijn van levering is bij maximaal 95% van de bestelopdrachten van de machines, maximaal 2 maanden na plaatsen van bestelling.</p>
3.15	<p>Opdrachtnemer dient bij aflevering van een bestelling een pakbon te overleggen waarop de volgende informatie vermeld wordt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afleveradres conform bestelopdracht

	<ul style="list-style-type: none"> • Contactpersoon Opdrachtgever • PNR-Nummer • Artikelnummer • Artikelomschrijving in het Nederlands • Aantal geleverd • Aantal in backorder • Orderdatum • Leverdatum • NAW-gegevens Leverancier • Pakbon dient voorzien te worden van handtekening en naam in blokletters door de ontvanger van de goederen.
--	--

4. Financiële eisen

Eisnummer	Omschrijving eis
4.1	Opdrachtnemer is bereid, in overleg met Opdrachtgever, een restprijs te bieden voor oude, kapotte producten die door Opdrachtnemer retour worden genomen.
4.2	Technische ondersteuning en onderdelen voorziening zijn gedurende de gehele technische levensduur gewaarborgd.
4.3	Alle kosten van garantiewerkzaamheden, met inbegrip van kosten die ontstaan door de demontage en montage van onderdelen (door onder Opdrachtnemer geleverde delen inbegrepen), transportkosten, voorrijkosten en vervaardigings- of aanschafprijs van vervangende onderdelen zijn niet voor rekening van de Opdrachtgever.

5. Eisen inzake communicatie en rapportage

Eisnummer	Omschrijving eis
5.1	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 24 uur (één werkdag), ingaande na het ontvangst, voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt Opdrachtnemer binnen 48 uur (twee werkdagen) ingaande na de dag van ontvangst, met een voor Opdrachtgever passende oplossing.
5.2	<p>Management rapportage: Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ontvangt Contractmanager ieder kwartaal een managementrapportage. De invulling van de managementrapportage zal gezamenlijk bepaald worden na gunning, maar bevat minimaal uitgesplitst per locatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een overzicht van de geleverde machines en onderdelen • Een overzicht van uitgevoerde reparaties • Kosten van de reparaties • Kosten aanschaf van de machines • Kosten onderhoud aan machines • Leverprestaties • Overzicht verbruiksartikelen • Draaiuren per machine
5.3	Opdrachtnemer zal minimaal twee keer per jaar strategisch overleg en eenmaal per kwartaal een voortgangsoverleg voeren met de Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. Opdrachtnemer zal zorg dragen voor verslaglegging van deze overleggen. In deze overleggen zal Opdrachtnemer proactief mogelijke kostenbesparende en verduurzamende maatregelen aangeven en bespreken met Opdrachtgever. Tevens worden de ontwikkelingen in de branche en andere acties en/of inbreng die de concernontwikkelingen ondersteunen besproken in dit overleg.