

Programma van Eisen

Reparatie, keuringen, onderhoud en service Aanbouwwerktuigen



ALGEMEEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 01	Algemeen	Onder “Aanbouwwerktuigen” wordt in deze Overeenkomst verstaan; alle werktuigen en materieel in eigendom van Opdrachtgever die • Hangend in de hefinrichting (voor en/of achter) wordt gebruikt en/of • Werkt door aandrijving van de aftakas (voor en/of achter) en/of; • getrokken worden door een tractor.
Eis 02	Algemeen	Leverancier verzorgt het complete preventieve en correctieve onderhoud aan de Aanbouwwerktuigen. Dit bestaat uit: • het inspecteren/keuren, uitvoeren onderhoudswerkzaamheden en repareren (incl. schades) van de Machines; • melden van afwijkingen die bij het dagelijks onderhoud hadden moeten worden uitgevoerd of opgemerkt; • verzorgen van updates door fabrikanten, zoals terugroepacties etc. • het uitvoeren of reparaties of modificaties aan aanbouwwerktuigen op aanwijs van Opdrachtgever.
Eis 03	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 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 zal in de toekomst overgaan naar Bentelo.
TARIEVEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 07	Tarieven	De tarieven zijn gebaseerd op reparatie- en onderhoudswerkzaamheden op locatie Opdrachtgever.
Eis 08	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 09	Tarieven	De kosten voor afwijkende reparaties, worden verrekend op basis van de tarieven uit het prijsinvulformulier, marktconforme reparatietijden en marktconforme onderdelenprijzen.
Eis 10	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 11	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 de Machines of storingen waarvoor geen vervangende Machine beschikbaar is.
Eis 12	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 13	B & R	Leverancier garandeert de voortgang in de planning en reparaties en is daarin bereid tot extra inspanningen.
Eis 14	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, indien dit noodzakelijk is voor de continuïteit van de werkzaamheden van Opdrachtgever.
Eis 15	B & R	Leverancier biedt vervangend materieel aan conform de inschrijving in de vorm van uitleen (korte periode, zijnde enkele dagen) of verhuur (korte/langere periode, zijnde enkele dagen tot enkele weken of maanden).

Eis 16	B & R	De werkplaats/het servicepunt van Leverancier levert haal- en brengservice. De haal- en brengservice houdt in dat de Machines door Leverancier worden opgehaald vanaf de betreffende vestiging en na reparatie of onderhoud weer worden afgeleverd bij Opdrachtgever conform vooraf met Opdrachtgever overeengekomen vergoeding per km.
Eis 17	B & R	Voor reguliere onderhoudsbeurten en keuringen mag de Machine maximaal één werkdag buiten gebruik zijn, mits de Machine voor 8:15 uur is aangeboden.
Eis 18	B & R	Leverancier pleegt direct overleg met Opdrachtgever als er vertraging op treedt in de planning en/of werkzaamheden.
Eis 19	B & R	Indien onderhouds- of reparatie- werkzaamheden op locatie bij Leverancier dienen plaats te vinden zijn breng- en ophaal adres gelijk.
Eis 20	B & R	Voor de meest voorkomende werkzaamheden beschikt Leverancier over een daartoe ingerichte servicewagen. Deze servicewagen wordt ingezet met een voldoende ervaren servicemonteur.
Eis 21	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 22	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 23	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 24	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 25	O & R	De eventueel aanwezige onderhoudsboeken worden tijdens de onderhoudswerkzaamheden bijgewerkt door Leverancier.
Eis 26	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 27	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 28	Schade	Schades, bedieningsschades, uitzonderlijke constatering en storingen/repatriaties, 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 29	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 30	Onderdelen	Leverancier monteert alleen nieuwe originele onderdelen, conform de voorschriften van de fabrikanten.
Eis 31	Onderdelen	Alleen op verzoek van Opdrachtgever monteert Leverancier alternatieve (zoals gebruikte of niet originele) onderdelen.
Eis 32	Onderdelen	Leverancier verzorgt dat 90% van de onderdelen binnen één werkdag beschikbaar zijn op de onderhoudslocatie voor de noodzakelijke werkzaamheden aan de Machines van Opdrachtgever.
INSTRUCTIE EN OPLEIDING		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 33	I & O	Leverancier is bekend met het gebruik en onderhoud van aanbouwwerktuigen. Hiervoor wordt gekwalificeerd personeel ingezet. Bij inzet van bijv. leerling monteurs dient dit van tevoren bij Opdrachtgever gemeld te worden.
COMMUNICATIE EN BEHEER		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 34	C & B	Het materieelnummer van de aanbouwwerktuigen is in ieder systeem geregistreerd naast het kenteken en de overige kenmerken van de Machine. Het materieelnummer is een uniek nummer dat de Opdrachtgever aan haar Machines toekent.
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 Machines 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 servicedienst die 24 uur, 7 dagen per week bereikbaar is.
Eis 41	Servicedienst	Deze servicedienst is alleen van toepassing op kritieke bedrijfsprocessen zoals gladheidsbestrijding, eikenprocessierupsbestrijding e.d.
Eis 42	Servicedienst	De servicedienst is bij storing/problemen, in het werkgebied van de Opdrachtgever, altijd binnen 60 minuten na melding ter plaatse bij de defecte Machine.
Eis 43	Servicedienst	Voor de service op locatie wordt door Leverancier altijd een monteur ingezet met brede ervaring van de betreffende Machines.