

Programma van Eisen 7 – Voertuig en banden

Openbare Europese Aanbesteding – onderhoud voertuigen <3500kg

1.0 Algemene eisen	
1.01	Opdrachtnemer verzorgt het complete onderhoud aan de brandweervoertuigen < 3500 kilogram van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft in het Excel-bestand de desbetreffende voertuigen weergegeven. De opdracht bestaat uit: - Het uitvoeren van preventief- en correctief onderhoud aan personenvoertuigen en bestelauto's tot 3500 kg; - Het inspecteren/keuren, uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden en het repareren van de complete voertuigen; - Het controleren en repareren van de BIZA striping volgens de hiervoor geldende richtlijnen; - Het controleren en repareren van de optische- en geluidssignalen Naar "Regeling optische en geluidssignalen 2009" - Het repareren van afwijkingen die bij het 1^e- en 2^e lijns onderhoud door opdrachtgever opgemerkt zijn; - Het verzorgen van updates door fabrikanten zoals motormanagement, terugroepacties etc.
1.02	Opdrachtgever wenst snel over de voertuigen te kunnen beschikken bij calamiteiten of bij de voertuigen te kunnen zijn t.b.v. controledoeleinden en overleg over reparaties, halen van uitrusting of bekappingsonderdelen etc. Daarom mag de locatie van de werkplaats van Opdrachtnemer, waar de voertuigwerkzaamheden plaatsvinden, maximaal 45 minuten reistijd verwijderd zijn van opdrachtgever conform routeplanner Routenet (www.routenet.nl), instelling personenauto. Uitgangspunt is het centrale punt tussen beide regio's, de Carpoolplaats Almere Hout-Stichtse brug A27.
1.03	Opdrachtnemer is het enige aanspreekpunt, ook bij uitbestede werkzaamheden door Opdrachtnemer en voor garantieafwikkeling op uitgevoerde werkzaamheden.
1.04	Indien op het voertuig en/of opbouwcomponenten nog garantie zit wordt deze garantie overgenomen door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verhaalt eventuele kosten op de partij die garantie heeft afgegeven.
1.05	Bandenreparaties en vervangingen, alsmede de pechservice hiervan, vallen binnen de scope van de Opdracht.
1.06	Alle betrokken medewerkers van Opdrachtnemer zijn bekend met de voertuigen van Opdrachtgever en bewust van de prioriteit van brandweervoertuigen in relatie tot stilstand tijden.
1.07	Opdrachtnemer stelt zich servicegericht en flexibel op, waarbij Opdrachtgever een grote invloed kan uitoefenen op de prioriteitsstelling van de werkzaamheden aan de brandweervoertuigen.
1.08	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om een goed beeld van de organisatie, equipment, kennis en ervaring van Opdrachtnemer te krijgen door middel van een rondleiding/presentatie/demonstratie van de eigen werkplaats(en), wat na de voorlopige gunning zal plaatsvinden.
1.09	Op de brandweervoertuigen is kostbare apparatuur aanwezig en C2000 apparatuur. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de voertuigen: - Indien nodig aan de lading gestald worden; - Op open terrein worden afgesloten;

	- Buiten openingstijden binnen gestald worden waarbij het pand is beveiligd middels een inbraaksysteem.
1.10	Om onnodige stilstand te voorkomen van de brandweervoertuigen dient het preventief onderhoud, keuringen en APK op dezelfde dag plaats te vinden.
2. 0 Onderhoud en reparatie eisen	
Preventieve eisen	
2.01	Het preventieve onderhoud is gericht op het voorkomen van defecten gedurende de levensduur van de brandweervoertuigen. Opdrachtnemer dient van deurt te voeren preventieve onderhoudswerkzaamheden (na definitieve gunning) een onderhoudschecklist op te stellen.
2.01	Het onderhoud van de voertuigen moet worden uitgevoerd volgens de richtlijnen van de fabrikant.
2.03	Opdrachtnemer maakt in overleg met de voertuigbeheerder van de Opdrachtgever een jaarplanning voor de onderhoudswerkzaamheden voor de desbetreffende voertuigen twee (2) maanden voor het nieuwe kalenderjaar.
2.04	Door Opdrachtgever kan vier weken vooraf aan de geplande onderhoudsdatum worden afgeweken i.v.m. uitval soortgelijke voertuigen of andere calamiteiten zonder consequenties voor Opdrachtgever.
2.05	Opdrachtnemer hanteert de onderhouds-, inspectie- en keuringssystematiek en bijbehorende formulieren van de fabrikant en eventuele aanvullende formulieren m.b.t. APK-, geluidstest optische signalen, veiligheid/Arbo-keuringen etc. (zover van toepassing). Een kopie van ieder keuringsformulier verstrekt Opdrachtnemer, na afronding van de werkzaamheden zowel in hard-copy in logboek en digitaal aan bij Opdrachtgever.
2.06	Om ongeplande stilstand zo veel mogelijk te voorkomen vervangt Opdrachtnemer preventief onderdelen, waarvan redelijkerwijs verwacht mag worden, dat zij binnen een jaar defect raken, dan wel een goede werking belemmeren. Dit in afstemming met Opdrachtgever over de nut en noodzaak en de prijs.
2.07	Na onderhoud wil de Opdrachtgever een jaar door kunnen met een voertuig buiten storingen om. Dus ook de interval meldingen zijn voor een jaar ge-update.
2.08	Noodzakelijke reparaties, die tijdens de onderhoudsbeurten worden geconstateerd, worden in principe direct uitgevoerd door Opdrachtnemer. Uiteraard na goedkeuring van Opdrachtgever over planning van de stilstand en eventuele (extra) kosten voor Opdrachtgever.
2.09	De eventueel aanwezige onderhoudsboeken worden, tijdens de onderhoudswerkzaamheden bijgewerkt door Opdrachtnemer.
2.10	Opdrachtnemer levert een meerjarenplanning (met prijs) aan van de jaarlijks uit te voeren werkzaamheden. In de planning staat vermeld welk onderhoud per voertuig in betreffend jaar gaat plaatsvinden met vermelding van de kosten.
Correctief onderhoud	
2.11	Het correctief onderhoud is gericht op het herstellen van tekortkomingen zoals defecten of storingen gedurende de levensduur van de brandweervoertuigen.

2.12	De reparaties vinden plaats nadat het materieel zijn functie niet meer naar behoren vervult of niet functioneert volgens de eisen of voorschriften van de leverancier.
2.13	De reparaties aan de brandweervoertuigen moet uitgevoerd worden volgens de richtlijnen van de carrosseriebouw voertuigfabrikant.
2.14	De brandweervoertuigen moeten te allen tijde voldoen aan de geldende wettelijk gestelde eisen en moeten veilig en functioneel inzetbaar zijn.
2.15	Tenzij door Opdrachtgever anders aangegeven, dienen onderhouds- en reparatiewerkzaamheden ononderbroken te worden voortgezet totdat het brandweervoertuig weer operationeel inzetbaar is.
3.0 Onderdelen	
3.01	Opdrachtnemer monteert alleen originele onderdelen, conform de voorschriften vande fabrikanten, of gelijkwaardige onderdelen in overleg met Opdrachtgever.
3.02	Op verzoek van Opdrachtgever monteert Opdrachtnemer alternatieve onderdelenzoals gebruikte onderdelen.
3.03	Opdrachtnemer verzorgt dat 90% van de onderdelen binnen twee (2) werkdagen beschikbaar zijn op de onderhoudslocatie voor de noodzakelijke werkzaamheden aan voertuigen/materieel van Opdrachtgever. De overige onderdelen worden direct gehaald bij de leverancier, indien voertuigen hierdoor niet inzetbaar zijn.
3.04	Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de vervangen onderdelen, nade reparatie, beschikbaar te stellen.
3.05	De Opdrachtnemer heeft een loketfunctie beschikbaar waar Opdrachtgever onderdelen kan afhalen voor de eigen werkplaats.
4.0 Accu's	
4.01	Indien Opdrachtnemer accu's vervangt registreert deze de datum van vervanging en noteert ditzichtbaar op de accu's.
4.02	Als Opdrachtnemer accu's vervangt zijn deze ingelezen in het voertuigmanagementsysteem en is het de juiste accu welke voorgeschreven wordt bij het type voertuig.
4.03	De gegevens van de accu's, datum vervanging en kosten wordt door Opdrachtnemer gespecificeerd vermeld op de factuur.
4.04	Opdrachtnemer plaatst alleen accu's die geen onderhoud nodig hebben, de zogenaamde onderhoudsvrije accu's.
4.05	Opdrachtnemer neemt de oude accu's in.
5.0 Tarieven en normtijden reparatie en onderhoud	
5.01	Opdrachtnemer werkt met vaste onderhoud- en reparatietarieven/normtijden voorpreventief onderhoud, dit conform opgave van de fabrikant/importeur. Opdrachtnemer levert jaarlijks de gegevens van tarieven en normtijden aan bij deOpdrachtgever.
5.02	Opdrachtnemer verwerkt de korting conform de opgave in het prijzenblad over de totale kosten. Kortingen worden per factuur verrekend. De toegepaste kortingdient transparant inzichtelijk te zijn.

5.03	De kosten voor de overige werkzaamheden, zoals reparatie en schadeherstel worden verrekend op basis van nacalculatie. Alle kosten worden <u>vooraf</u> door Opdrachtnemer digitaal (e-mail of online systeem) voorgelegd aan Opdrachtgever ter goedkeuring. Opdrachtnemer zal Opdrachtgeverovertuigen van de noodzaak en kosten van de werkzaamheden met foto's of ander bewijsmateriaal.
5.04	De tarieven voor correctief onderhoud zijn gebaseerd op nacalculatie, onder €250,- mag correctief onderhoud zonder overleg uitgevoerd worden.
5.05	Alle correctieve onderhoudskosten boven € 250,00 worden vooraf door Opdrachtnemer telefonisch voorgelegd aan Opdrachtgever ter goedkeuring en daarna per mail bevestigd. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever overtuigen van de noodzaak en kosten van de werkzaamheden met foto's of ander bewijsmateriaal.
6.0 Beschikbaarheid responstijden	
6.01	Opdrachtnemer voert de werkzaamheden normaliter uit op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 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.
6.02	Opdrachtnemer garandeert de voortgang in de planning en reparaties en is daarin bereid tot extra inspanningen.
6.03	Voor onderhoud, reparaties en schadeherstel kunnen de voertuigen aan Opdrachtnemer aangeboden worden op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur.
6.04	Indien Opdrachtgever het brandweervoertuig brengt, stelt Opdrachtnemer (indien nodig) kosteloos een vervangend voertuig beschikbaar aan Opdrachtgever.
6.05	Voor reguliere onderhoudsbeurten en keuringen mag het voertuig maximaal acht (8) uren buiten gebruik zijn, mits het voertuig voor 8:15 uur is aangeboden, m.u.v. de Waddeneilanden. Uitgangspunt is dat het voertuig 16.00 uur weer opgehaald kan worden
6.06	Opdrachtnemer pleegt direct overleg met Opdrachtgever als er vertraging optreedt in de planning en/of werkzaamheden.
6.07	Een kortere reistijd is wenselijk. Zie bijlage: <u>Locaties brandweerkazernes VRE</u> .
6.08	Opdrachtgever maakt in sommige gevallen gebruik van specifieke voertuigen waarvoor bij ongeplande reparaties, in specifieke gevallen, geen vervangend voertuig beschikbaar is. Minimaal 90% van de reparaties dient daarom uiterlijk binnen 60 minuten na melding (*) aan te vallen. Binnen 120 minuten na aanvang, dienen de werkzaamheden te zijn afgerond of de diagnose te zijn gesteld. Sneller is wenselijk. Voor de overige maximale 10% aan reparaties dient aanvang uiterlijk binnen 24 uur te geschieden. <i>* Melding is het moment dat de Opdrachtgever het defect telefonisch of elektronisch aan de Opdrachtnemer meldt. Indien Opdrachtgever het voertuig niet binnen 60 minuten, op de locatie van de reparateur, beschikbaar stelt aan Opdrachtnemer kan de reparatie niet aanvangen en ligt dit buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.</i>
6.09	Het transport van en naar de onderhoudslocatie is voor rekening van de Opdrachtnemer.

6.10	Opdrachtnemer verzorgt het halen en brengen van de voertuigen voor reparatie en onderhoud. In onderling overleg worden er twee ophaalpunten per regio aangegeven waar de voertuigen gehaald en gebracht kunnen worden.
7.0 Servicedienst	
7.01	Opdrachtnemer beschikt over een 24 uur servicedienst die zeven (7) dagen per week (telefonisch) beschikbaar is. Met een mobiele pechservice met landelijke dekking van reparatie, onderhoud en keuringen van diverse verschillende aangedreven voertuigen
7.02	Opdrachtnemer verzorgt de pechservice op locatie en onderweg binnen het verzorgingsgebied van Opdrachtgever en binnen Nederland.
7.03	De 24/7 pechservice van/namens Opdrachtnemer is binnen 60 minuten na melding binnen het verzorgingsgebied van Opdrachtgever ter plaatse.
7.04	De 24/7 pechservice van/namens Opdrachtnemer is in Nederland binnen 90 minuten na melding ter plaatse.
7.05	Opdrachtnemer beschikt over servicewagens die goed zijn ingericht/uitgerust t.b.v. serviceverlening aan (brandweer) voertuigen.
7.07	Indien de storing niet ter plaatse kan worden opgelost draagt Opdrachtnemer zorg voor het afslepen van het voertuig.
7.08	De servicewagens van Opdrachtnemer voldoen minimaal aan de Euro 5 uitlaatgasemissienorm.
8.0 Garantie	
8.01	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat eventuele fabrieksgarantie en aanvullende coulanceregelingen te allen tijde gewaarborgd blijft door de voertuigen en materieel te onderhouden en te repareren conform fabrieksvoorschriften. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de Opdrachtgever haar voertuigen direct betreft bij de leverancier van de opbouw.
8.02	Opdrachtnemer verzorgt de garantiereparaties in overleg met leverancier/fabrikant.
8.03	Opdrachtnemer biedt garantie op de uitgevoerde werkzaamheden van minimaal drie (3) maanden en minimaal 12 maanden op onderdelen.
8.04	Herstelwerkzaamheden worden per direct uitgevoerd als Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiernaast bij de oplevering van de voertuigen aansprekt op het halen/brengen, onderdelen etc.).
8.05	Indien (herstel)werkzaamheden niet marktconform worden uitgevoerd, zal Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierop aanspreken en wordt tijdens de evaluatiegesprekken verbeteracties afgesproken. Indien Opdrachtnemer nalatig blijft bij uitvoeren van de verbeteracties of deze weigert te accepteren, kan dit leiden tot ontbinding van de overeenkomst.
9.0 Communicatie en beheer	
9.01	Het roepnummer van het voertuig is in ieder systeem geregistreerd naast het kenteken, wagenparknummer, naam van de post en de overige voertuigkenmerken.
9.02	Communicatie over o.a. voortgang en kosten vindt plaats op basis van roepnummer/kenteken/wagenparknummer.

9.03	Opdrachtgever werkt met het systeem “Ultimo”, Opdrachtnemer stelt zijn rapportage digitaal beschikbaar, waarbij de voorkeur van Opdrachtgever geniet dat deze data gekoppeld kan worden aan het Materieelbeheersysteem “Ultimo”. Opdrachtnemer heeft een proactieve houding om de koppeling met het systeem “Ultimo” te realiseren. De rapportage dient o.a. te bestaan uit: - De uitgevoerde reparaties/ keuringen per voertuig; - De kosten per reparaties/ keuringen per voertuig; - Keuringsresultaten per voertuig; - Aanvullende bijzonderheden.
9.04	Werkopdrachten accepteert Opdrachtnemer zowel per email of elektronisch via een meldingssysteem van de door opdrachtgever gemandateerde wagenparkbeheerders. Hierop onderneemt Opdrachtnemer direct actie.
9.05	Meldingen door chauffeurs of door Opdrachtnemer zelf geconstateerde feiten worden door Opdrachtnemer besproken met Opdrachtgever. Opdrachtnemer voert alleen maar werkzaamheden uit na toestemming door gemandateerde wagenparkbeheerders van Opdrachtgever.
9.06	De Opdrachtnemer neemt direct telefonisch contact op met Opdrachtgever bij spoedeisende zaken, uitzonderingen of afwijkingen van de overeengekomeneisen in de dienstverlening of levering.
9.07	Schades, bedieningsschades, uitzonderlijke constatering en storing en worden door Opdrachtnemer direct gemeld aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer houdt telefonisch contact met Opdrachtgever over de te nemen actie.
9.08	Herstelwerkzaamheden bij voertuigen t.g.v. van een schade, dienen bij een door onze verzekeraar geverifieerd schadeherstelbedrijf te worden uitgevoerd.
10.0 Banden	
10.01	Alle voertuigen (onder de 3500kg) bij calamiteit (klapband/ lekkage), 7 dagen per week/ 24 uur bandenservice in Nederland binnen 1,5 uur.
10.02	Opdrachtnemer verleent bandenservice op brandweerpost of locatie. In overleg mag hiervan afgeweken worden en verplaatst worden naar vestiging van Opdrachtnemer. Leverancier geeft Opdrachtgever adressen van vestigingen van beschikbare locaties.
10.03	Bij bandenwissel en of montage wordt de band gebalanceerd en indien nodig door scheef slijtage, scheefstand stuur en/ of cupvorming ook uitgelijnd.
10.04	Alle nieuwe banden geleverd door leverancier dienen van 1 merk (A-label) te zijn of gelijkwaardig.
10.05	Opdrachtnemer vervangt indien nodig de banden die tegen het overeengekomen tarief.
10.06	Banden die vervangen worden zijn van het vier seizoenen type.
11.0 Evaluatie	
11.01	De evaluatiegesprekken met Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden twee (2)keer per jaar gehouden. Van de evaluatiegesprekken wordt een beknopt verslag met actiepunten gemaakt.

11.02	De items die tijdens de evaluatiegesprekken worden behandeld zijn o.a.: - kosten per voertuig voor onderhoud/reparatie; - reactie- en stilstand tijd per reparatie; - reactie- en stilstand tijd bij pechhulp op locatie; - aantal werkplaatsbezoeken en service op locatie per voertuig.
11.03	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 Opdrachtnemer door Opdrachtgever worden verhaald op de Opdrachtnemer of kan uiteindelijk de Overeenkomst worden ontbonden. De schade bestaat uit herstelreparaties door derden vanwege onjuist uitgevoerde werkzaamheden door Opdrachtnemer en uit stilstand kosten door inhuur van vervangende voertuigen of overwerk vanwege langere stilstand dan conform de eisen is overeengekomen.
12.0 Facturatie	
12.01	De kosten worden separaat (en gespecificeerd) door Opdrachtnemer gefactureerd. De gefactureerde bedragen dienen minimaal te zijn voorzien van: een opdrachtnummer, afdeling, wagenparknummer, kenteken, roepnummer, datum uitgevoerde werkzaamheden, de uitgevoerde werkzaamheden, aantal arbeidsuren (aanvang en eindtijd) en kosten, verbruikte materialen en kosten, kilometerstand en bewijs van goedkeuring.
12.02	De gefactureerde bedragen dienen overeen te komen met de verstrekte opdracht.
12.03	Voor facturering wordt er een proforma aangeboden bij de wagenparkbeheerder. Deze zal Opdrachtnemer voorzien van een inkoopnummer voor op de factuur.
12.04	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van de factuur, indien de factuur akkoord bevonden is.
12.05	De Opdrachtnemer stuurt per opdracht een factuur naar de Opdrachtgever met de verrichte werkzaamheden/levering. Elke factuur dient, naast de wettelijke vereisten, te worden voorzien van een VRFGV-ordernummer. Facturen van de Opdrachtnemer dienen te worden ingediend als pdf-bestand of XML-bestand. <i>Pdf-bestanden dienen te worden gestuurd facturen@brandweergooivecht.nl en fpc@brandweerflevoland.nl afhankelijk</i>

Door ondertekening verklaart Opdrachtnemer dat hij de inhoud van het Programma van Eisen – Bijlage 3, aangevuld met eventuele aanvullingen dan wel wijzigingen uit de Nota('s) van Inlichtingen volledig accepteert en gedurende de looptijd van de Overeenkomst conform het Programma van Eisen te zullen en kunnen uitvoeren zonder dat daar andere kosten aan zijn verbonden dan de kosten opgenomen in het prijzenblad.

Naam	
Onderneming	
Plaats en datum	
Handtekening	