



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 9 Programma van Eisen

Europese Aanbesteding
Onderhoud Veegmachines



© Copyright 2023, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.

Inhoud

1.	Onderhoud, reparatie en schades	3
2.	Onderhoud.....	3
3.	Reparaties en schades.....	3
4.	Keuringen.....	4
5.	Nieuwe Veegmachines	4
6.	Milieu en arbo.....	4
7.	Nakoming en ontbinding	5
8.	Communicatie.....	5
9.	Evaluatie	5
10.	Webportal / Managementinformatie	6
11.	Kwaliteitsmeetsysteem	6
12.	Overige verplichtingen	6
13.	Controle	6
14.	Klachtenregeling.....	7
15.	Financieel.....	7

1. Onderhoud, reparatie en schades

Opdrachtnemer is in staat het Onderhoud, reparaties en keuringen uit te voeren voor de Veegmachines.

Onder onderhoud valt:

- alle onderhoud, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen;
- alle reparaties, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen;
- keuringen en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen;
- hulp bij pech en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen.

Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 07.00 en 18.00 uur telefonisch bereikbaar, daarnaast is er een telefonische bereikbaarheid voor calamiteiten buiten reguliere werktijden en weekenden.

Wanneer de kosten en omvang niet opwegen tegen de reistijd naar Opdrachtnemer is Opdrachtgever gerechtigd de dienst elders uit te laten voeren.

2. Onderhoud

Onderhoud wordt ruim van te voren ingepland door de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever.

De planning van het onderhoud vindt plaats in overleg tussen Partijen.

De mogelijkheid bestaat het Onderhoud desgewenst buiten de reguliere werktijden uit te laten voeren.

De Veegmachines die onderhoud nodig hebben worden in overleg tussen Partijen of door Opdrachtgever gebracht of door Opdrachtnemer opgehaald en na onderhoud teruggebracht (haal- en brengservice).

De doorlooptijd van het onderhoud, na goedkeuring offerte door Opdrachtgever, is maximaal twee werkdagen.

Indien Opdrachtnemer de doorlooptijd wegens omstandigheden niet haalt, wordt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Het stelselmatig overschrijden van de maximale reparatietermijn kan leiden tot het ontbinden van de Raamovereenkomst.

3. Reparaties en schades

Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om spoedeisende storingen ook buiten de gangbare werktijden (tussen 08.00 – 17.00 uur) ter plaatse uit te voeren.

De Veegmachines die onderhoud nodig hebben worden in overleg tussen Partijen of door Opdrachtgever gebracht of door Opdrachtnemer opgehaald en na onderhoud teruggebracht (haal- en brengservice).

De responsetijd voor spoedeisende storingen bedraagt maximaal 1 uur. Binnen 1 uur dient Opdrachtnemer ter plaatse te zijn op de locatie waar de Veegmachines op dat moment aanwezig zijn.

De doorlooptijd van het onderhoud, na goedkeuring offerte door Opdrachtgever, is maximaal vier werkdagen.

Opdrachtnemer voert een inspectie uit op de te repareren Veegmachine en geeft een indicatie van verwachte reparatiekosten en doorlooptijd van de reparatie. Opdrachtgever kan op dat moment afzien van reparatie. In dat geval worden alleen de bestede uren in rekening gebracht.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor eventuele berging van de Veegmachine.

Bij reparaties > € 500,- stuurt Opdrachtnemer een offerte/prijsindicatie naar de verantwoordelijke contactpersoon van Opdrachtgever. Na formele goedkeuring kan reparatie plaatsvinden.

Indien goedkeuring uitblijft dient contact opgenomen worden met de projectleider.

Reparaties < € 500,- kunnen zonder goedkeuring plaatsvinden nadat de contactpersoon over de reparatie is geïnformeerd.

Om een reparatie te kunnen aanmelden bij contactpersoon, dient er een reparatie bon (GX bon) aanwezig te zijn, en dient het bonnummer in de aanmelding opgenomen te zijn.

4. Keuringen

De keuringen, conform VA_keur: veiligheid arbeidsmiddelen of Adrem (Amtek) of gelijkwaardig, worden in overleg gepland tussen de Opdrachtnemer en de contactpersoon Opdrachtgever. Alle keuringscertificaten worden gestuurd naar Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer is mede verantwoordelijk voor de expiratedatum van de keuringscertificaten.

De keuringen kunnen worden gecombineerd met preventief/correctief onderhoud en uitgevoerd ter plaatse van de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer levert na keuring van de Veegmachine een gedetailleerd keuringsrapport. In het keuringsrapport wordt gerapporteerd over het keuringsresultaat en eventuele aanbevelingen voor het onderhoud, reparatie of revisie.

5. Nieuwe Veegmachines

Nieuwe Veegmachines worden gedurende de garantieperiode onderhouden en gerepareerd door de leverancier die deze heeft geleverd.

6. Milieu en arbo

Alle te leveren materialen voldoen aan de Nederlandse Arbowet en regelgeving en de Nederlandse Milieuwet. Eventuele Europese regelgeving omtrent milieu en arbeidsomstandigheden dient ook nageleefd te worden.

7. Nakoming en ontbinding

Opdrachtgever heeft het recht het onderhoud, reparatie of keuring elders te laten uitvoeren indien:

- Opdrachtnemer het onderhoud niet of niet tijdig kan uitvoeren;
- de maximale onderhouds- of reparatietermijn stelselmatig wordt overschreden.

Bij afwijkingen in de overeengekomen afspraken, die langer dan 20 werkdagen voortduren, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst onmiddellijk op te zeggen.

8. Communicatie

Opdrachtnemer benoemt op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt tevens één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren tussen 07.00 uur en 17.00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Het personeel van Opdrachtnemer dient zich altijd te kunnen identificeren middels een geldig identificatiebewijs. Bij het niet voldoen hiervan is Opdrachtgever gerechtigd het betrokken personeelslid de toegang tot de locatie te ontfangen en/of te (laten) verwijderen.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Strategisch/ tactisch	Manager en projectleider GroenXtra	1x per halfjaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie
Operationeel	Projectleiders en uitvoerders	Indien nodig	Operationele zaken

9. Evaluatie

Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per halfjaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, de tevredenheid van de medewerkers van Opdrachtgever, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens wordt de managementinformatie en resultaten inzake het kwaliteitsmeetsysteem besproken en vindt besluitvorming plaats.

De gedurende evaluaties gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

10. Managementinformatie

Opdrachtnemer stelt binnen een maand na afloop van het betreffende halfjaar een digitale managementrapportage op. De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- de bereikbaarheid;
- de responsetijd bij spoedeisende reparaties;
- de doorlooptijd van het onderhoud en de reparaties;
- de kwaliteit van de dienstverlening;
- de opvolging van klachten en klachtenafhandeling.

De managementinformatie is immer in overeenstemming met de AVG.

11. Kwaliteitsmeetsysteem

Periodiek zal de performance van de Opdrachtnemer worden gemeten. Deze meting heeft betrekking op:

- de bereikbaarheid;
- de responsetijd bij spoedeisende reparaties;
- de doorlooptijd van het onderhoud en de reparaties;
- de kwaliteit van de dienstverlening;
- de opvolging van klachten en klachtenafhandeling.

Indien Opdrachtnemer stelselmatig tekortschiet in haar dienstverlening zal een malus in rekening worden gebracht van 5% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever.

Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd.

De malus wordt opgelegd indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde kwaliteit van de dienstverlening of de doorlooptijd van het Onderhoud en reparatie.

12. Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

13. Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

14. Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- naam van de klager;
- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per halfjaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

15 Financieel

15.1 Prijzen

Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren en geleverde materialen, conform haar standaard prijslijst, in rekening bij Opdrachtgever.

De prijzen staan vast tot en met 31 december 2023. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2024, op basis van het CBS indexcijfer "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2010=100)" peildatum 3e kwartaal.

Enkel bij zeer onvoorziene situaties die zorgdragen voor extreme prijsmutaties zal in onderling overleg afgeweken kunnen worden van de vastgelegde indexatie. Opdrachtnemer heeft hiertoe de bewijslast.

De in de Inschrijving vermelde bedragen met twee decimalen achter de komma, zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de offerteaanvraag gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

15.2 Facturering

Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever achteraf, na goedkeuring van de pro-forma factuur (> € 250,-) door Opdrachtgever.

Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- GX bonnummer;
- Veegmachinenummer;
- aantallen uren en uurtarieven;
- aantallen materialen en prijzen;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

De definitieve facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan dgdigitalefacturen@diamant-groep.nl.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Diamant-groep
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 5033
5004 EA Tilburg

15.3 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.



Euro management consultants

**Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
info@euromanagementconsultants.nl**