

Bijlage 1: Programma van Eisen

Programma van Eisen Onderhoud voertuigen < 3500 kg perceel 1, 2 en 3

Algemene eisen	
Eis 1	Opdrachtnemer verzorgt het onderhoud aan de voertuigen < 3500 kg van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft in bijlage 4 'Voertuigen Veiligheidsregio Fryslân < 3500 kg' de desbetreffende voertuigen per gebied weergegeven.
Eis 2	Opdrachtnemer is het enige aanspreekpunt. Dit geldt ook bij uitbestede werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld (software)updates, terugroepacties en garantieafwikkeling op uitgevoerde werkzaamheden.
Eis 3	Opdrachtnemer stelt zich servicegericht en flexibel op, waarbij Opdrachtgever een grote invloed kan uitoefenen op de prioriteitsstelling van de werkzaamheden aan de voertuigen.
Eis 4	Op de voertuigen is kostbare apparatuur aanwezig, Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de voertuigen: - aan de lading gestald worden; - op open terrein worden afgesloten.
Eis 5	Het onderhoud aan de voertuigen moet worden uitgevoerd volgens de richtlijnen van de fabrikant.
Preventief onderhoud	
Eis 6	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 nut/hoodzaak en prijs. Bij het indienen van de Inschrijving dient een voorbeeld van de checklist aangeleverd te worden.
Eis 7	Om onnodige stilstand van de voertuigen te voorkomen dient het preventief onderhoud en APK op dezelfde dag plaats te vinden. Lukt dit niet op dezelfde dag, dan dient er contact te worden opgenomen met de desbetreffende contactpersoon van het Servicepunt.
Eis 8	In afstemming met Opdrachtgever dient het soort onderhoudsbeurt ingepland te worden.
Eis 9	De voertuigen moeten te allen tijde voldoen aan de wettelijk gestelde eisen en moeten veilig en functioneel inzetbaar zijn.
Eis 10	Opdrachtgever maakt per Servicepunt een afspraak voor het onderhoud en eventuele keuring van het voertuig.
Eis 11	Opdrachtnemer hanteert de onderhouds-, inspectie- en keuringssystematiek en bijbehorende formulieren van de fabrikant en eventuele aanvullende formulieren m.b.t. APK. Een kopie van ieder keuringsformulier wordt door Opdrachtnemer, na afronding van de werkzaamheden in hard-copy in het betreffende voertuig gelegd.
Eis 12	Een kopie van de checklist met een overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden wordt door Opdrachtnemer, na afronding van de werkzaamheden, digitaal gestuurd naar de contactpersoon van het betreffende Servicepunt.
Eis 13	Geconstateerde preventieve gebreken mogen tot een maximumbedrag van € 250,00 (inclusief BTW) worden uitgevoerd zonder contact met Opdrachtgever. Hogere reparatiekosten dienen te allen tijde telefonisch worden afgestemd met de contactpersoon van het betreffende Servicepunt.
Eis 14	De eventueel aanwezige onderhoudsboeken worden tijdens de onderhoudswerkzaamheden bijgewerkt door Opdrachtnemer.
Correctief onderhoud	
Eis 15	Het correctief onderhoud is gericht op het herstellen van tekortkomingen zoals defecten of storingen gedurende de levensduur van de voertuigen.
Eis 16	Geconstateerde correctieve gebreken mogen tot een maximumbedrag van € 250,00 (inclusief BTW) worden uitgevoerd zonder contact met Opdrachtgever. Hogere reparatiekosten dienen te allen tijde telefonisch worden afgestemd met de contactpersoon van het betreffende Servicepunt.
Eis 17	Opdrachtnemer moet airco installatie in het voertuig kunnen onderhouden en repareren.
Onderdelen	
Eis 18	Opdrachtnemer monteert alleen onderdelen conform de voorschriften van de fabrikanten of gelijkwaardige onderdelen in overleg met Opdrachtgever.
Eis 19	Op verzoek van Opdrachtgever monteert Opdrachtnemer alternatieve onderdelen, zoals gebruikte of gereviseerde onderdelen.

Eis 20	Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de vervangen onderdelen, na de reparatie, beschikbaar te stellen.
Banden	
Eis 21	De geleverde of gerepareerde banden voldoen aan alle Nederlandse en Europese wettelijke voorschriften en bepalingen bij aflevering. Vanuit Veiligheidsoverwegingen en maximale beschikbaarheid van de voertuigen worden alleen de beste bandenmerken (A-merk) gemonteerd.
Eis 22	Opdrachtnemer is in staat om voor alle vermelde type voertuigen van Opdrachtgever de volgende diensten te leveren: - bandenwissel piketvoertuigen (zomer >> winter en winter >> zomer); - levering banden en velgen; - banden monteren en balanceren; - uitlijnen van wielstanden; - reparaties van banden.
Eis 23	De DOT-code bij een nieuw te leveren band mag niet ouder zijn dan 12 maanden.
Eis 24	Opdrachtnemer neemt alle afgedankte voertuigbanden kosteloos terug en voert deze zelf op een milieuvriendelijke wijze af.
Eis 25	Opdrachtnemer inspecteert bij de jaarlijkse keuringen alle banden (incl. reservewiel indien aanwezig) van alle voertuigen op veiligheidsaspecten, slijtage en bandenspanning.
Eis 26	De banden wordt tijdens de inspecties direct op de juiste spanning gezet.
Eis 27	Vervanging van banden wordt vooraf door Opdrachtnemer met Opdrachtgever besproken.
Accu's	
Eis 28	Opdrachtnemer plaatst alleen accu's die geen onderhoud nodig hebben, de zogenaamde onderhoudsarme accu's.
Eis 29	Indien Opdrachtnemer accu's vervangt, registreert deze de datum van vervanging en noteert dit zichtbaar op de accu's.
Eis 30	Opdrachtnemer neemt de oude accu's in.
Eis 31	Opdrachtnemer vervangt de accu's alleen door A-kwaliteit accu's.
Beschikbaarheid responstijden	
Eis 32	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.
Eis 33	Opdrachtnemer garandeert de voortgang in de planning en reparaties en is daarin bereid tot extra inspanningen.
Eis 34	Voor onderhoud en reparaties kunnen de voertuigen aan Opdrachtnemer aangeboden worden op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur.
Eis 35	Indien Opdrachtgever het voertuig brengt, stelt Opdrachtnemer kosteloos een leenvoertuig beschikbaar aan Opdrachtgever (exclusief brandstofkosten).
Eis 36	Voor reguliere onderhoudsbeurten en keuringen mag het voertuig maximaal één (1) werkdag buiten gebruik zijn, mits het voertuig voor 8:15 uur is aangeboden. Uitgangspunt is dat het voertuig voor 16:00 uur weer opgehaald kan worden.
Eis 37	Opdrachtnemer pleegt direct overleg met Opdrachtgever als er vertraging optreedt in de planning en/of werkzaamheden.
Eis 38	Opdrachtnemer dient gevestigd te zijn in een bepaalde straal (in kilometers) rondom het betreffende Servicepunt. De maximale afstanden rondom de drie Servicepunten zijn: 1. Leeuwarden: 10 kilometer 2. Sneek: 15 kilometer 3. Heerenveen: 15 kilometer
Garantie	
Eis 39	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat eventuele fabrieksgarantie en aanvullende coulanceregelingen te allen tijde gewaarborgd blijven door de voertuigen en materieel te onderhouden en te repareren conform fabrieksvoorschriften.
Eis 40	Opdrachtnemer verzorgt de garantiereparaties in overleg met leverancier/fabrikant.
Eis 41	Werkplaats terugroepacties alsmede (software)updates dienen te worden gemeld bij Opdrachtgever en te worden uitgevoerd.
Eis 42	Opdrachtnemer biedt garantie op de uitgevoerde werkzaamheden van minimaal drie (3) maanden en minimaal twaalf (12) maanden op onderdelen.
Communicatie en beheer	

Eis 43	Het kenteken en het roepnummer van het voertuig is in ieder systeem van Opdrachtnemer geregistreerd.
Eis 44	Communicatie over o.a. voortgang en kosten vindt plaats op basis van het kenteken en het roepnummer.
Eis 45	Werkopdrachten accepteert Opdrachtnemer zowel per email of elektronisch via een meldingssysteem van door Opdrachtgever gemandateerde personen. Hierop onderneemt Opdrachtnemer direct actie.
Eis 46	Meldingen door chauffeurs of door Opdrachtnemer zelf geconstateerde feiten worden door Opdrachtnemer besproken met Opdrachtgever. Opdrachtnemer voert alleen maar werkzaamheden uit na afstemming met een medewerker van het desbetreffende Servicepunt van Opdrachtgever.
Eis 47	Opdrachtnemer neemt direct telefonisch contact op met Opdrachtgever bij spoedeisende zaken, uitzonderingen of afwijkingen van de overeengekomen eisen in de dienstverlening of levering.
Eis 48	Herstelwerkzaamheden bij voertuigen ten gevolge van een schade, dienen bij een door Opdrachtgever aangewezen schadeherstelbedrijf te worden uitgevoerd.
Eis 49	Indien (herstel)werkzaamheden niet marktconform worden uitgevoerd, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hierop aanspreken en worden er tijdens de evaluatiegesprekken verbeteracties afgesproken. Indien Opdrachtnemer nalatig blijft bij het uitvoeren van de verbeteracties of deze weigert te accepteren, kan dit leiden tot ontbinding van de overeenkomst.
Facturatie	
Eis 50	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van dertig (30) dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur.
Eis 51	Opdrachtnemer factureert middel e-facturatie (XML facturen). Opdrachtnemer dient zich hiervoor te registreren op Invoice sharing (www.invoicesharing.com). Vragen over een factuur kunnen gestuurd worden naar het volgende e-mailadres: facturering@vrfryslan.nl
Eis 52	Opdrachtnemer factureert na elke onderhoudsbeurt achteraf en gespecificeerd. Op de factuur is, naast de verplichte NAW-gegevens, minimaal de volgende informatie opgenomen: • Inkoopordernummer Opdrachtgever; • Factuurnummer en factuurdatum; • Betreffende afdeling; • Kenteken; • Roepnummer; • Datum uitgevoerde werkzaamheden; • Aantal arbeidsuren (aanvang en eindtijd) en kosten; • Omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden; • Verbruikte materialen en kosten; • Kilometerstand; • Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; • Het Btw-bedrag; • Het Btw-nummer; • KvK-nummer; • Bankrekeningnummer (IBAN) • Kostenplaats en/of projectnummer (af te stemmen met de afdeling); Weeknummer.
Eis 53	Tussentijdse organisatieaanpassingen en/of wijzigingen dienen zonder kosten in de factureringsmethodiek te worden verwerkt.
Eis 54	De gefactureerde bedragen dienen overeen te komen met de verstrekte opdracht.
Eis 55	Opdrachtnemer stuurt na de uitgevoerde werkzaamheden een proforma factuur naar de contactpersoon van het betreffende Servicepunt, zodat er een inkooporder kan worden gemaakt. Per inkooporder dient een factuur naar Opdrachtgever met de verrichte werkzaamheden/levering te worden gestuurd.
Evaluatie	
Eis 56	De evaluatiegesprekken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden één keer per jaar gehouden. Van de evaluatiegesprekken wordt een beknopt verslag met actiepunten gemaakt door Opdrachtnemer.

Eis 57	Tijdens de evaluatiegesprekken wordt de naleving van afspraken door Opdrachtnemer besproken.
--------	--