

Bijlage D1: Programma van eisen

Eis	Algemene eisen
1.	Er is een afname- en leveringsverplichting ten aanzien van de fietsen. Voor aanvullende producten en diensten, zoals accessoires en onderhoudsdiensten die door opdrachtnemer kunnen worden geleverd, geldt geen afnameverplichting.
2.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de levering van fietsen en onderhoudsdiensten via een andere partij te betrekken indien de prijzen, ondanks de gemaakte afspraken, aanzienlijk afwijken van de marktprijzen. Een aanzienlijke afwijking wordt gedefinieerd als een prijsverschil van 10% of meer. De vergelijking wordt gemaakt op basis van: 1. Aanbiedingen van erkende dealers; 2. Hetzelfde merk, model en specificaties; 3. Dezelfde hoeveelheid. Opdrachtgever zal opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte stellen van dergelijke gevallen.
3.	Als de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst geen fietsen of onderhoudsdiensten nodig heeft, is opdrachtgever niet verplicht om opdrachten te verstrekken aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan geen aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten buiten de initiële levering gedurende de looptijd van de overeenkomst.
4.	Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment tijdens de uitvoering van de overeenkomst, op eigen kosten, een controle uit te laten voeren door één of meerdere auditors om vast te stellen of de inkooprijzen voldoen aan de voorwaarden van de overeenkomst. Opdrachtgever wijst de auditor(s) aan. Opdrachtnemer is verplicht om zijn volledige medewerking te verlenen aan dit onderzoek.
5.	Alle leveringen en bijbehorende prijzen, kortings- en opslagpercentages worden gespecificeerd in de uitvoeringsbepalingen. Bij wijzigingen wordt een aanvulling of een geheel nieuwe uitvoeringsbepaling opgesteld. Alle prijzen zijn exclusief BTW.
6.	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwere modellen van de gespecificeerde fietsen worden aangeschaft, zullen de prijzen worden vastgesteld met het kortingspercentage zoals gespecificeerd in de uitvoeringsbepalingen.
Prijstelling (kortingspercentage)	
7.	In het inschrijfbiljet (bijlage D) dient een kortingspercentage opgegeven te worden voor de volgende diensten waarbij dit percentage wordt toegepast op de prijzen uit de databank bijtellingfietsvandezaak.nl . Alle benoemde kosten zoals in deze eis zijn gespecificeerd, dienen binnen het opgegeven kortingspercentage te zijn opgenomen. Tot de kosten behoren onder andere, maar zijn niet beperkt tot: levering fietsen, advies, opslag, transport, aflevering, accessoires, acceptatietesten, herstel van defecten, garantie, voorrijkosten, verpakkingen, minimale orderkosten, facturering, voorraad reserveonderdelen, gebruiksmaterialen en milieubijdragen. • Garantieafhandeling; • Levering van reserveonderdelen; • Beheer en rapportage van fietsenbestand.
8.	Optioneel in het inschrijfbiljet (bijlage D) dienen de volgende diensten aangeboden te worden: • Afvoeren van oude fietsen; • Afvoeren van oude accu's; • Graveren of labelen van fietsen, gekoppeld aan een fietsenbeheersysteem; • Het leveren van fietsen in de kleur geel voor de businesspost; • Leveren en installatie op locatie; Het opgegeven kortingspercentage per dienst is geldig voor de gehele contractperiode.
Bestellingen en Leveringen	
9.	Bestellingen per locatie worden in één levering uitgevoerd.
10.	Opdrachtnemer wijst een vaste accountmanager aan als aanspreekpunt voor het plaatsen van bestellingen en het opvragen van offertes.

11.	Na plaatsing van de bestelling stuurt opdrachtnemer binnen één werkdag een orderbevestiging aan opdrachtgever. Deze orderbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens: leveringsdatum, specificaties van de bestelde fiets(en), eenheden, prijzen per eenheid en het totaalbedrag.
12.	Leveringen vinden plaats tijdens reguliere werktijden, tenzij anders is overeengekomen.
13.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en veilig afleveren van de bestelde fietsen op de overeengekomen locatie en tijd.
14.	Bij levering dient de opdrachtnemer een pakbon aan te leveren, die minimaal dezelfde informatie bevat als de orderbevestiging. Deze pakbon moet samen met de factuur worden ingediend en ondertekend door een bevoegde medewerker van de opdrachtgever.
15.	Eventuele afwijkingen tussen de geleverde en de bestelde fietsen dienen direct bij levering te worden gemeld bij de accountmanager van opdrachtnemer. Indien afwijkingen pas na levering worden ontdekt, dient dit binnen twee werkdagen na levering schriftelijk aan opdrachtnemer te worden gemeld.
16.	De eigendomsoverdracht van de fietsen vindt plaats op het moment van levering en ondertekening van de pakbon door een bevoegde ontvanger namens opdrachtgever.
17.	Indien de levering niet plaatsvindt op de overeengekomen leveringsdatum, stelt opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke en geeft een redelijke termijn voor alsnog levering.
18.	Indien opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn levert, is opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden en/of een schadevergoeding te vorderen.
Kwaliteit en Garantie	
19.	Opdrachtnemer dient gedurende de overeenkomst leverancier te zijn van minimaal A-merken. Van deze A-merken is opdrachtnemer geautoriseerd reseller. Opdrachtnemer kan bij minimaal één van deze A-merken bijbehorend support leveren. Onder een A-merk wordt verstaan: een fabrikantenmerk waarbij een OE (Original Equipment)-fabrikant een compleet product levert. Een wit merk of eigen merk wordt niet gezien als A-merk.
20.	De leverancier dient een uitgebreide garantie te bieden die ten minste 2 jaar geldig is op alle onderdelen van de fiets, inclusief het frame, de aandrijving, en elektronische componenten.
21.	De garantie dekt alle defecten, tenzij veroorzaakt door onjuist gebruik of slijtage.
22.	Defecte onderdelen die onder de garantie vallen, worden door opdrachtnemer kosteloos vervangen. Indien vervanging niet mogelijk is, wordt het defecte onderdeel gerepareerd.
23.	Tijdens de garantieperiode worden defecte onderdelen kosteloos vervangen of gerepareerd. De reparatie of vervanging gebeurt binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor opdrachtgever.
24.	Opdrachtnemer verzorgt een snelle en adequate afhandeling van garantiezaken. De afhandelingsijd voor garantiezaken bedraagt maximaal drie werkdagen.
25.	Bij garantiezaken draagt opdrachtnemer zorg voor het transport van en naar de locatie van de gebruiker van de fiets.
26.	De opdrachtnemer zal, bij het inwerkingtreden van de overeenkomst, een zorgvuldig samengesteld en toegespitst onderhouds- en reparatieaanbod doen, dat volledig recht doet aan de behoeften van de gehele fietsenvloot van de opdrachtgever.
	Bij elke levering van een fiets is het vereist om per fiets een kopie van de garantievoorwaarden aan de klant te verstrekken. Bovendien dienen deze garantievoorwaarden eveneens bijgevoegd te worden bij de factuur die naar de opdrachtgever wordt verzonden.
Onderhoud en Reparaties	
27.	Opdrachtnemer voert onderhoud en reparaties uit volgens de fabrieksvoorschriften van de betreffende fietsmerken.
28.	De uitvoering van onderhoud en reparaties vindt plaats op een door opdrachtgever gewenste locatie of in een werkplaats van opdrachtnemer.
29.	Opdrachtnemer garandeert dat onderhoud en reparaties uitgevoerd worden door gekwalificeerd personeel.
30.	Opdrachtnemer gebruikt originele onderdelen of onderdelen van gelijkwaardige kwaliteit voor reparaties en onderhoud.

31.	Opdrachtnemer stelt vooraf een offerte op voor de kosten van reparaties die buiten de garantie vallen. De offerte bevat een gedetailleerde opsomming van de uit te voeren werkzaamheden en de te vervangen onderdelen. WPDA dient de offerte schriftelijk goed te keuren alvorens de werkzaamheden worden uitgevoerd. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bepalen van de oorzaak van de schade en dient dit op de offerte te specificeren.
32.	Opdrachtnemer geeft minimaal 12 maanden garantie op uitgevoerde reparaties en vervangen onderdelen.
33.	Opdrachtnemer verbindt zich ertoe onderhouds- en reparatiewerkzaamheden snel en effectief af te handelen. Voor meldingen die vóór 12:00 uur worden gedaan, is de maximale doorlooptijd drie werkdagen vanaf de melding. Indien een melding na 12:00 uur wordt gedaan, wordt een extra dag toegevoegd, waardoor de maximale doorlooptijd vier werkdagen bedraagt.
34.	Bij onderhouds- en reparatiewerkzaamheden draagt opdrachtnemer zorg voor het transport van en naar de locatie van de gebruiker van de fiets, tenzij anders is overeengekomen.
35.	Opdrachtnemer stelt optioneel vervangend vervoer ter beschikking aan opdrachtgever indien de reparatie langer duurt dan twee werkdagen.
36.	Na afloop van de onderhouds- of reparatiewerkzaamheden verstrekt opdrachtnemer een gedetailleerde factuur aan opdrachtgever.
Beheer en Rapportage	
37.	Opdrachtnemer verzorgt het beheer van het fietsenbestand van opdrachtgever en biedt inzicht in de status van elke fiets.
38.	Er moeten regelmatig rapporten worden opgesteld over de voortgang van het reguliere onderhoud, inclusief eventuele afwijkingen van het onderhoudsplan en voorgestelde acties om deze recht te zetten.
39.	De rapportages worden digitaal aangeleverd in een door opdrachtgever gewenst bestandsformaat.
40.	Proactieve communicatie van de leverancier is essentieel, vooral bij problemen, vertragingen of wijzigingen.
Onderhoudsplan Fietsenvloot	
41.	Opdrachtnemer stelt een proactief en preventief onderhoudsplan op voor de gehele fietsenvloot van opdrachtgever. Het onderhoudsplan is erop gericht de levensduur van de fietsen te maximaliseren en onverwachte uitval te minimaliseren.
42.	Het onderhoudsplan bevat een duidelijke planning waarin is opgenomen wanneer welk type onderhoud voor elke fiets uitgevoerd dient te worden, gebaseerd op de fabrieksvoorschriften en gebruiksfrequentie van de fietsen.
43.	Het onderhoudsplan en de logboeken zijn te allen tijde inzichtelijk voor opdrachtgever en worden digitaal aangeleverd in een door opdrachtgever gewenst bestandsformaat.
45.	Opdrachtnemer evalueert het onderhoudsplan jaarlijks en stelt het plan bij indien nodig, in overleg met opdrachtgever.
46.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle monteurs die het onderhoud en de reparaties uitvoeren, volledig op de hoogte zijn van het onderhoudsplan en de specifieke eisen en wensen van opdrachtgever.
47.	In geval van geconstateerde gebreken of noodzakelijke reparaties die buiten het reguliere onderhoud vallen, stelt opdrachtnemer opdrachtgever onverwijld op de hoogte en wordt in overleg een passende oplossing gezocht.
48.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voldoende reserveonderdelen op voorraad zijn om het onderhoud en eventuele reparaties volgens het onderhoudsplan en binnen de afgesproken termijnen te kunnen uitvoeren.
49.	Opdrachtnemer rapporteert maandelijks aan opdrachtgever over de status van het onderhoudsplan, inclusief een overzicht van uitgevoerde werkzaamheden, geconstateerde gebreken, en eventuele aanbevelingen voor verbeteringen of aanpassingen aan het plan.