Nr	Eisen
	Algemeen
E-01	Inschrijver verzorgt het complete (*) preventieve en correctieve onderhoud aan de voertuigen van opdrachtgever. Dit bestaat uit: - Het inspecteren/keuren, uitvoeren onderhoudswerkzaamheden en repareren (incl. schades) van het chassisdeel van de voertuigen, inclusief accessoires - Het incidenteel verhelpen van storingen aan de huisvuil opbouwen - Melden van afwijkingen die bij het dagelijks onderhoud hadden moeten worden uitgevoerd of opgemerkt - Op afroep een opstartservice op locatie IJsselstein van de opdrachtgever. Opdrachtgever beschikt over een servicewerkplaats op de locatie Soest waar, in volledig eigen beheer, met name onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan de opbouw uitgevoerd worden. Afhankelijk van de actuele capaciteit van de werkplaats en de benodigde servicebehoefte kan het incidenteel voorkomen dat de eigen werkplaats ook werkzaamheden aan het chassis uitvoert.
E-02	Inschrijver is het enige aanspreekpunt, ook bij uitbestede werkzaamheden door inschrijver en voor garantieafwikkeling.
E-03	Het wagenpark (hierna te noemen voertuigen) van opdrachtgever bestaat uit: - afvalinzamelvoertuigen - transportvoertuigen - bestelwagens met een GVW tot 7.500 kg. Inschrijver beschikt over voldoende kennis en ervaring om dit wagenpark te onderhouden. Het actuele wagenpark is bijgevoegd als bijlage.
E-04	Het verhalen van de kosten en de verzekeringstechnische afhandeling van de schades is geen onderdeel van deze aanbesteding. De werkzaamheden voor de inschrijver omvatten alleen het behandelen van herstelaanvragen, het in overleg met opdrachtgever accorderen van de herstelaanvragen en het doorbelasten van de kosten aan de opdrachtgever.
E-05	De servicelocatie van de inschrijver voldoet 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. Bijvoorbeeld het voeren van een afvalstoffenregistratie, vloeistofdichte vloeren en opvangbakken, uitvoeren van risico inventarisatie en evaluatie RI&E.
E-06	De door de inschrijver in te zetten medewerkers zijn voldoende opgeleid voor alle uit te voeren werkzaamheden. De door de inschrijver in te zetten medewerkers zijn in bezit van een Veiligheidspaspoort met VCA basis en de benodigde certificaten ten behoeve van de bediening van het in te zetten materieel tijdens de werkzaamheden.
	Onderhoud en reparatie
E-07	Opdrachtgever hanteert een 12 maandelijkse planning voor de onderhoud- en keuringswerkzaamheden. De 12 maandelijkse planning loopt van 1 januari tot en met 31 december. Opdrachtgever stelt deze jaarplanning uiterlijk 1 december aan de inschrijver beschikbaar. Opdrachtgever communiceert de concrete planning wekelijks naar de inschrijver. Dit 1 week van te voren. Over het algemeen wordt elk voertuig driemaal per jaar aangeboden. Eénmaal voor een onderhoudsbeurt incl. APK en tweemaal voor een tusseninspectie.
E-08	Inschrijver hanteert de inspectie- en keuringsformulieren van de fabrikant. Van ieder keuringsformulier verstrekt inschrijver direct na afronding van de werkzaamheden een digitaal exemplaar aan opdrachtgever.
E-09	Om ongeplande stilstand zo veel mogelijk te voorkomen laat inschrijver, in overleg met de opdrachtgever, preventief onderdelen vervangen, waarvan redelijkerwijs verwacht mag worden, dat zij binnen 4 maanden defect raken, dan wel een goede werking belemmeren.
E-10	Noodzakelijke reparaties, die tijdens de inspecties/keuringen worden geconstateerd, worden in principe direct uitgevoerd (na akkoord opdrachtgever). Uiteraard in overleg met opdrachtgever over planning van de stilstand en eventuele extra kosten voor opdrachtgever.
E-11	Vervanging van banden is geen onderdeel van deze aanbesteding. In het geval dat er versleten banden worden geconstateerd dient dit gemeld te worden aan de bandenleverancier van opdrachtgever. De bandenleverancier levert hierop complete wielen met nieuwe banden aan op de servicelocatie van de inschrijver en neemt de oude wielen direct mee retour. Wisseling van de complete wielen wordt uitgevoerd door de inschrijver, In goed overleg is het mogelijk een voorraad wielen op de servicelocatie van de inschrijver aan te leggen.
	Servicedienst
E-12	Inschrijver draagt zorg voor een 24 uurs servicedienst die 7 dagen per week bereikbaar is. De servicedienst is bij storing/problemen, in het werkgebied van de opdrachtgever, altijd binnen 1,5 uur ter plaatse bij het defecte voertuig.
E-13	De inschrijver zorgt, op afroep, er voor dat er op werkdagen tussen 7:00 en 7:30 uur een monteur, op een locatie van opdrachtgever aanwezig is, voorzien van gereedschap/servicebus etc. t.b.v. kleine reparaties en tussentijdse inspecties van de voertuigen. Betreft locatie te IJsselstein. Bij veel storingen en/of kleine werkzaamheden blijft de monteur, indien nodig, langer aanwezig om deze werkzaamheden op locatie af te ronden. De kosten voor deze service mogen apart worden doorbelast en dient u aan te geven in het prijsinvulformulier. De uitgevoerde werkzaamheden aan de voertuigen worden door inschrijver per voertuig berekend, waaraan werkzaamheden zijn verricht.
E-14	Voor de service op locatie wordt door inschrijver altijd een monteur ingezet met brede ervaring van de betreffende voertuigen.
	Servicelocatie en beschikbaarheid
E-15	Opdrachtgever hecht veel waarde aan minimalisatie van buiten gebruik stelling van de voertuigen i.v.m. haar taken en de beperkte beschikbaarheid van vervangende voertuigen. Daarom mag de locatie van de werkplaats van inschrijver, waar de minimaal 90% van de werkzaamheden plaatsvinden, maximaal 50 minuten enkele reistijd verwijderd zijn van de twee locaties van de opdrachtgever. Reistijd gemeten via www.routenet.nl, instelling vrachtwagen 40T. Een kortere reistijd is wenselijk. Uitgangspunt zijn de volgende twee locaties van opdrachtgever: - Locatie 1. IJsselstein: Kamerlingh Onneslaan 26, 3401 MZ IJsselstein en - Locatie 2. Soest: Lange Brinkweg 81, 3764 AB Soest.
E-16	De servicelocatie is in staat de volgende taken zelfstandig uit te voeren (dus zonder inschakeling van derden of een andere locatie): - APK 1 keuringen (zware voertuigen, > 3.500 kg) - Airco onderhoud, vullen en koudemiddel recyclen - Persen hydrauliekslangen - Oplossen storingen huisvuilwagens - Voldoende kennis om alle merken die genoemd zijn in bijlage "wagenpark" te onderhouden en te repareren.
E-17	De inschrijver 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 en/of de operationele inzet van voertuigen waarvoor geen vervangend voertuig beschikbaar is.
E-18	Inschrijver garandeert de voortgang in de planning en reparaties en is daarin bereid tot extra inspanningen.
E-19	Inschrijver stelt zich servicegericht en flexibel op in de dienstverlening, waarbij de opdrachtgever een grote invloed kan uitoefenen op de prioriteitstelling van de werkzaamheden, indien noodzakelijk vanwege strategische werkzaamheden door opdrachtgever en de beschikbaarheid van vervangende voertuigen. Dit uiteraard in goed onderling overleg.

Nr	Eisen
	Haal en brengservice
E-20	Inschrijver verzorgt op verzoek een haal- en/of brengservice van **voertuigen** van de opdrachtgever. De kosten voor deze haal- en brengservice mogen per geval doorbelast worden aan de opdrachtgever. De kosten dienen als tarief voor één enkele rit opgegeven te worden. Dus halen op dag 1 en terugbrengen op dag 2 is twee keer het vastgestelde tarief. De maximale responstijd tijdens werkdagen en werkuren (7:00-17:00 uur) bedraagt 2 uur. Maximale responstijd is de maximale tijd tussen de aanvraag van de opdrachtgever en het moment dat de chauffeur van de inschrijver beschikbaar is op de locatie van de opdrachtgever of op de servicelocatie.
E-21	Inschrijver stelt op verzoek een voertuig beschikbaar waarmee de **medewerker(s)** van de opdrachtgever tijdelijk gebruik kunnen maken om de werklocatie weer te bereiken indien ze het eigen voertuig bij de servicelocatie van de opdrachtgever achterlaten. Het voertuig dient geschikt te zijn voor het vervoeren van minimaal 2 personen (incl. de bestuurder). De kosten voor dit voertuig mogen doorbelast worden aan de opdrachtgever. De kosten dienen als tarief per dag opgegeven te worden in het prijsinvulformulier. In het tarief dient minimaal 100 vrij te rijden kilometers opgenomen te zijn. Het is toegestaan brandstof tijdens het gebruik apart door te belasten.
	Maximale respons- en stilstandtijden
E-22	Opdrachtgever maakt gebruik van specifieke voertuigen (zoals weergegeven in de bijlage) waarvoor bij ongeplande uitval, in veel gevallen, geen vervangend voertuig beschikbaar is. Minimaal 90% van de reparaties dient daarom uiterlijk binnen 2 uur na melding(*) aan te vangen. Sneller is wenselijk. Voor de overige maximale 10% aan reparaties dient aanvang uiterlijk binnen 24 uur te geschieden. De totale stilstandtijd (**) van het voertuig is in een realistische verhouding met de werkelijke reparatieduur. Norm 2:1, dit betekent dat indien het voertuig 1 reparatieuur ondergaat er maximaal 2 klokuren stilstand mag optreden. * Melding is het moment dat de opdrachtgever het defect telefonisch of elektronisch aan de inschrijver meldt. Inschrijver dient dit moment in het ROB beheerssysteem vast te leggen. Indien opdrachtgever het voertuig niet binnen 2 uur, op de locatie van de reparateur, beschikbaar stelt aan inschrijver kan de reparatie niet aanvangen en ligt dit buiten de verantwoordelijkheid van inschrijver. ** Stilstandtijd gaat in nadat inschrijver over het voertuig beschikt. Indien voertuig bij melding direct voor inschrijver beschikbaar is, al dan niet d.m.v. service op locatie of de haal- en brengservice van inschrijver, dan gelden de respons-, aanvangstijden en stilstandtijden, vanaf het moment van melding.
E-23	Maximaal 45 minuten na het aanbieden van een defect voertuig geeft de inschrijver een indicatie van de verwachte reparatieduur.
E-24	Voor reguliere onderhoudsbeurten en keuringen mag het voertuig maximaal twee werkdagen buiten gebruik zijn, mits het voertuig voor 8:15 uur is aangeboden.
E-25	Inschrijver pleegt direct overleg met opdrachtgever als er vertraging op treedt in de planning en/of werkzaamheden.
	Onderdelen
E-26	Inschrijver monteert alleen originele onderdelen, conform de voorschriften van de fabrikanten, of gelijkwaardige onderdelen in overleg met opdrachtgever.
E-27	Opdrachtgever hanteert een aantal standaard typen en uitvoeringen voor ondermeer camera's, flitslampbalken e.d. Inschrijver is bereid deze standaardisatie te handhaven.
E-28	Op verzoek van opdrachtgever monteert inschrijver alternatieve onderdelen zoals gebruikte onderdelen.
E-29	Inschrijver verzorgt dat 90% van de onderdelen binnen één werkdag beschikbaar zijn op de onderhoudslocatie voor de noodzakelijke werkzaamheden aan voertuigen van opdrachtgever. De overige onderdelen worden direct gehaald bij de leverancier, indien voertuigen hierdoor niet inzetbaar zijn.
E-30	Opdrachtgever maakt gebruik van een specifieke motorolie met een lang vervangingsinterval. Dit betreft het merk DEX QM. De motorolie dient driemaal per jaar, tijdens de geplande onderhoudsbeurten, gecontroleerd te worden doormiddel van een zuurgraadmeting. Opdrachtgever zal hiervoor de testbenodigdheden zonder kosten beschikbaar stellen. Bij twijfel over de kwaliteit dient de olie bemonstert te worden voor een analyse. De leverancier van DEX QM motorolie verzorgt deze analyse op kosten van de opdrachtgever. Opdrachtgever zal hiervoor de benodigdheden zonder kosten beschikbaar stellen aan de inschrijver. De inschrijver dient het monster zelf aan te leveren bij de leverancier van DEX QM te Nieuwegein. Het testresultaat is binnen 1 werkdag na aanlevering beschikbaar. Vervanging van de motorolie is alleen toegestaan indien het testresultaat van de leverancier van DEX QM dit aangeeft. DEX QM motorolie zal zonder kosten voor de inschrijver door opdrachtgever op de servicelocatie van de inschrijver aangeleverd worden.
	Communicatie over reparatieaanvragen
E-31	Uitsluitend reparaties (correctief onderhoud), geconstateerd tijdens incidenteel of gepland onderhoud, tot een bedrag van 250,00 euro exclusief BTW (onderdelen inclusief arbeidsloon) kunnen direct zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever vooraf, worden uitgevoerd. Inschrijver dient deze reparaties wel te melden met de herstelkosten en de vermoedelijke oorzaak van het geconstateerde gebrek.
E-32	Voor reparaties welke het hierboven genoemde bedrag overschrijden, dient eerst toestemming van opdrachtgever te worden verkregen. Inschrijver stelt binnen 2 uur na constatering een offerte op voor opdrachtgever en vermeldt de vermoedelijke oorzaak van het geconstateerde gebrek. Na toestemming door opdrachtgever wordt een opdrachtnummer verstrekt, welke bij facturatie op de factuur vermeld dient te worden.
E-33	Reparaties waarvoor geen toestemming is verleend worden door opdrachtgever niet vergoed.
E-34	De inschrijver stelt de opdrachtgever in de gelegenheid vervangen onderdelen te controleren (vervangen onderdelen worden tenminste twee werkdagen bewaard) en geeft indien gevraagd toelichting op de reden van vervanging.
E-35	Meldingen door chauffeurs of door inschrijver zelf geconstateerde feiten worden door inschrijver besproken met opdrachtgever. Inschrijver voert alleen maar werkzaamheden uit na toestemming door gemandateerde personen van opdrachtgever.
E-36	De inschrijver neemt direct contact op met opdrachtgever bij uitzonderingen of afwijkingen van de overeengekomen eisen in de dienstverlening of levering.
	Digitaal communicatiesysteem (R/O-beheersysteem)
E-37	Inschrijver maakt gebruik van een elektronisch registratiesysteem (nader te noemen R/O-beheersysteem), waarin alle werkzaamheden, gebruikte onderdelen, toelichting op storingsanalyses, keuringsdatums van het voertuig, etc. worden geregistreerd. Middels dit R/O-beheersysteem is het mogelijk reparatiewerkzaamheden realtime te volgen. Aan opdrachtgever wordt een inlog verstrekt aan betrokkenen om alles realtime in dit systeem te kunnen inzien/volgen. Opdrachtgever kan nieuwe meldingen maken of aanvullende informatie toevoegen aan meldingen, waaronder reacties op reparatievoorstellen. De ingevoerde informatie door opdrachtgever kan niet door inschrijver worden aangepast of verwijderd. Het systeem dient tevens als naslagwerk voor de ROB historie en managementinformatie.
E-38	Werkopdrachten accepteert inschrijver zowel mondeling, elektronisch of via e-mail door gemandateerde personen van opdrachtgever. Hierop onderneemt inschrijver direct actie. Mondelinge werkopdrachten zullen altijd elektronisch of via e-mail door opdrachtgever bevestigd worden.
E-39	Uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte onderdelen en toelichting op geconstateerde feiten registreert inschrijver binnen 2 uur (maandag tot en met vrijdag) na afronden van de werkzaamheden in het R/O- beheerssysteem van inschrijver.

Nr	Eisen
E-40	Alle informatie in het R/O-beheerssysteem, zowel in tekst als in beeld, is duidelijk en voldoende omschreven door inschrijver om de opdrachtgever een goed beeld te verschaffen over het betreffende onderwerp. Alle informatie is middels eenvoudige zoekfunctie beschikbaar.
E-41	Alle informatie van en over de voertuigen van opdrachtgever blijft eigendom van opdrachtgever en dient bij eerste verzoek beschikbaar te worden gesteld.
	Garantie
E-42	Inschrijver zorgt er voor dat eventuele fabrieksgarantie te allen tijde gewaarborgd blijft door de voertuigen te onderhouden en repareren conform fabrieksvoorschriften.
E-43	Inschrijver verzorgt incidenteel garantiereparaties in overleg met de leverancier/fabrikant van het chassis/opbouw. Eventuele handelingskosten kunnen in overleg aan de opdrachtgever worden doorbelast.
E-44	De inschrijver biedt garantie op de uitgevoerde werkzaamheden van minimaal 3 maanden, waarin herstel kosteloos en per direct wordt uitgevoerd als opdrachtgever de inschrijver hierop aanspreekt. De garantie, incl. arbeidsloon, op de gemonteerde onderdelen bedraagt minimaal 12 maanden.
E-45	Garantiewerkzaamheden, naar aanleiding van uitgevoerde werkzaamheden van de inschrijver, worden zonder kosten voor opdrachtgever uitgevoerd.
	Kwaliteitscontrole
E-46	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, gedurende de looptijd van de overeenkomst, steekproeven uit te voeren om het werk van inschrijver te kunnen beoordelen. Indien het werk niet voldoet aan de gestelde criteria en de gegevens zoals omschreven in de inschrijving van de inschrijver, behoudt opdrachtgever zich het recht voor passende maatregelen te treffen.
E-47	Eventueel te treffen correctieve maatregelen komen voor rekening van inschrijver. Inschrijver wordt eerst in gelegenheid gesteld om zelf de corrigerende maatregelen te treffen, binnen de gestelde termijnen. Bij uitblijven of niet voldoende treffen van corrigerende maatregelen schakelt opdrachtgever een derde in, waarbij de hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van inschrijver komen.
	Instructie / opleiding
E-48	Inschrijver is bekend met het gebruik van de voertuigen die vermeld staan in het voertuigoverzicht en is in staat gebruikers hierover adequaat te instrueren.
E-49	Modificaties worden alleen in overleg met de opdrachtgever uitgevoerd. Bij modificaties aan voertuigen of voertuig draagt de inschrijver er zorg voor dat alle gebruikers direct geïnstrueerd worden (indien nodig).
	Facturatie
E-50	Facturen dienen uiterlijk voor het einde van de tweede week volgend op de maand van uitvoering van de werkzaamheden/diensten te zijn ingediend bij de opdrachtgever. Facturen welke later worden ontvangen worden door de opdrachtgever in principe niet meer in behandeling genomen, tenzij dat vooraf overeengekomen is.
E-51	Op de factuur dienen tenminste de onderstaande gegevens zijn vermeld: - Nummer en datum van de overeenkomst - Verplichtingsnummer (wordt na gunning verstrekt) - Kenteken - Specificatie van de verrichte werkzaamheden of diensten - Voorzien van bruto/netto stuksprijzen, aantallen en totaal bedrag - Separate vermelding van de BTW.
E-52	Klein materiaal wordt beschouwd als onderdeel van de kosten van de diverse werkzaamheden en mag niet separaat op de factuur vermeld worden.
E-53	Betaling door opdrachtgever vindt plaats 30 dagen na ontvangst van een niet betwiste factuur van de leverancier.
	Tarieven en indexering
E-54	Alle prijzen en tarieven zijn op basis van het prijspeil op de datum van inschrijving en zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2025
E-55	Ten hoogste één maal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2025, kan er indexering plaatsvinden.
E-56	De tarieven worden geïndexeerd op basis van de CBS indexen zoals opgenomen in de leidraad.
E-57	Alle te hanteren prijzen en tarieven dienen marktconform te zijn. Indien na herhaaldelijke controle/marktonderzoek en terugkoppeling/evaluatie blijkt dat er niet marktconform wordt aangeboden, is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst per direct te ontbinden.
	Evaluatie
E-58	De inschrijver en opdrachtgever voeren vier keer per jaar een evaluatieoverleg. De inschrijver bereidt een analyse voor met aanbevelingen ter verbetering, ook voor de dienstverlening door inschrijver en de activiteiten die inschrijver voor haar rekening neemt. Van dit periodieke evaluatieoverleg wordt door inschrijver een beknopt verslag met actielijst gemaakt. Deze acties worden voorzien van een uitvoerdatum. Wanneer tijdens een volgende evaluatie blijkt dat acties niet naar behoren zijn uitgevoerd of de doelstellingen niet worden gehaald, worden maatregelen getroffen of kan uiteindelijk de overeenkomst worden ontbonden. Deze overlegverslagen maken deel uit van de evaluatie van de prestatie indicatoren: - Veiligheid - Kwaliteit van het geleverde werk - Efficiency en doorlooptijd - Innovatie (verbeteringen kwaliteit van de werkzaamheden en technische staat van de voertuigen) - Gedrag en handelingen van medewerkers.
E-59	De inschrijver is bereid de volgende intentieverklaring voor samenwerking overeen te komen: *"Inschrijver en opdrachtgever verklaren om gezamenlijk alles in het werk te stellen om de integrale gebruikskosten te minimaliseren en de beschikbaarheid te maximaliseren m.b.t. de voertuigen van opdrachtgever".* De inspanningen hiervoor worden tijdens de evaluatie overleggen besproken en door opdrachtgever vastgelegd in een verslag.