

Bijlage 2 Programma van Eisen (PvE)

In onderstaande tabellen zijn de eisen vermeld die gesteld worden aan de Levering en Dienstverlening. Opdrachtnemer dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Nr.	Omschrijving
Algemeen	
1 A	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst(en) voorzien in een totale behoefte aan aanschaf en onderhoud van elektrische interne transportmiddelen. Zoals omschreven in het Beschrijvend Document.
Inhoudelijke eisen Levering	
1 LV	Elektrische heftrucks in een range van 1-10 ton.
	- De stekkerverbindingen aan de lader zijn inbegrepen. - De stuurinrichting is voorzien van stuurbeheersing. - De heftrucks hebben een elektrisch en of mechanische parkeerrem. - De heftrucks hebben een traploze snelheidsinstelling en transmissie. - De snelheid kan eenvoudig met één handeling ingesteld worden, zonder gebruik van een koppelingspedaal.
	Voor alle elektrische heftrucks geldt; - een elektrisch aangedreven heftruck dient minimaal 8 uur aaneengesloten, op 80% van het vermogen te kunnen presteren; - minimale snelheid belast 10 km/u; - traploze snelheidsregeling; - hellingshoek min. 5%; - open en gesloten cabine moet leverbaar zijn; - afwijkende vorkmaten moeten op aanvraag leverbaar zijn; - indien noodzakelijk voor het gebruik inclusief oplader c.q. laadstation. - Waarbij vrije hefhoogte van 1300 mm. - De cabine is minimaal uitgerust met: 1. Onbreekbare achteruitkijkspiegel aan de binnenzijde van de cabine 2. Dakruit met beschermrek (gelijk aan het maximale hefvermogen) of gelijkwaardig; 3. werkverlichting: 2 stuks voor en 2 stuks achter onafhankelijk inschakelbaar (v-a); 4. Verwarming/airco.
2 LV	De door de Opdrachtnemer aan te leveren interne transport middelen dienen voorzien te zijn van documentatie. De documentatie dient opgesteld te zijn in de Nederlandse taal en te bestaan uit: - Technische documentatie; - Bedieningshandleiding; - Gebruikershandleiding; - Onderhoud- en reparatiehandleiding; - Inspectie/keuringseisen met bijbehorende waardes en keuringswijze. De documentatie dient digitaal aangeleverd te worden in PDF formaat met uitzondering van de gebruikershandleiding. De gebruikershandleiding dient uitgeprint en geplastificeerd bij elk transportmiddel meegeleverd te worden.
3 LV	Opdrachtnemer garandeert in staat te zijn om zorg te dragen voor bezorging in heel Nederland inclusief Waddeneilanden. Het Caribisch gebied is uitgesloten.

Nr.	Omschrijving
4 LV	Opdrachtnemer geeft minimaal 24 maanden volledige garantie op nieuw geleverde Producten.
5 LV	Elektrische heftruck 6 ton: Specificaties: 1 Zwaarste last is 4,8 ton met een diepte van 1400mm. 2 Hef hoogte minimaal 4000mm. 3 Breedte vorkenbord maximaal 1400mm. 4 Breedte heftruck max 1500-1700 mm. 5 Lepels moeten tenminste hart op hart 1100 mm uit elkaar kunnen. 6 Totale lengte heftruck vanaf vorken bord tot achterkant maximaal 3500mm. 7 Lepels hydraulisch verstelbaar 8 Lepels dikte en breedte, dikte max 60mm en breedte max 140mm. 9 Vrije ruimte tussen de masten (doorkijkruimte) minimaal 500mm. 10 Shift mogelijkheid moet binnen het vorkenbord zijn dus niet het vorkenbord heen en weer laten gaan. 11 Mastkettingen en hydraulische cilinders en leidingwerk in/achter de hefmasten verwerken. 12 Lepels vanuit zit positie zonder gebruik van camera zichtbaar zijn. 13 Heftruck voorzien met autohold systeem. 14 Heftruck beveiligen tegen kantelen en overbelasting. (optie) 15 Heftruck voorzien van lithium batterij waarbij korte tussenladingen kunnen worden gedaan incl. laadstation 16 Heftruck moet in alle weersomstandigheden inzetbaar zijn. 17 Heftruck voorzien van een kachel/airco. 18 Heftruck uitvoering met gesloten cabine. 19 Leverancier moet 10 jaar onderhoudsverplichting kunnen aangaan. 20 Heftruck moet op kenteken gezet worden en voldoen aan de RDW-richtlijnen. 21 Alle bedieningen moeten vanuit zit positie bedienbaar zijn.
6 LV	Leveren elektrische heftruck: 2 x 3 ton volgens specificaties: 1 Lepels hydraulisch verstelbaar 2 Lepels dikte en breedte, dikte max 60mm en breedte max 140mm. 3 Vrije ruimte tussen de masten (doorkijkruimte) minimaal 500mm. 4 Shift mogelijkheid moet binnen het vorkenbord zijn dus niet het vorkenbord heen en weer laten gaan 5 Mastkettingen en hydraulische cilinders en leidingwerk in/achter de hefmasten verwerken. 6 Lepels vanuit zit positie zonder gebruik van camera zichtbaar zijn. 7 Heftruck voorzien met autohold systeem. 8 Heftruck beveiligen tegen kantelen en overbelasting. (optie) 9 Heftruck voorzien van loodzuur accu incl. laadstation 10 Heftruck moet in alle weersomstandigheden inzetbaar zijn. 11 Heftruck voorzien van een kachel/airco. 12 Heftruck uitvoering met gesloten cabine. 13 Leverancier moet 10 jaar onderhoudsverplichting kunnen aangaan.

Nr.	Omschrijving
	14 Heftruck moet op kenteken gezet worden en voldoen aan de RDW-richtlijnen. 15 Alle bedieningen moeten vanuit zit positie bedienbaar zijn.
7 LV	Leveren elektrische heftruck: 8 ton volgens specificaties: 1 Lepels hydraulisch verstelbaar 2 Lepels dikte en breedte, dikte max 60mm en breedte max 140mm. 3 Vrije ruimte tussen de masten (doorkijkruimte) minimaal 500mm. 4 Shift mogelijkheid moet binnen het vorkenbord zijn dus niet het vorkenbord heen en weer laten gaan 5 Mastkettingen en hydraulische cilinders en leidingwerk in/achter de hefmasten verwerken. 6 Lepels vanuit zit positie zonder gebruik van camera zichtbaar zijn. 7 Heftruck voorzien met autohold systeem. 8 Heftruck beveiligen tegen kantelen en overbelasting. (optie) 9 Heftruck voorzien van loodzuur accu incl. laadstation 10 Heftruck moet in alle weersomstandigheden inzetbaar zijn. 11 Heftruck voorzien van een kachel/airco. 12 Heftruck uitvoering met gesloten cabine. 13 Leverancier moet 10 jaar onderhoudsverplichting kunnen aangaan. 14 Heftruck moet op kenteken gezet worden en voldoen aan de RDW-richtlijnen. 15 Alle bedieningen moeten vanuit zit positie bedienbaar zijn.
8 LV	Opdrachtnemer levert de interne transportmiddelen gebruiksklaar af bij de contactpersoon van de betreffende locatie, op de overeengekomen datum. Er vindt voorafgaand aan de Levering overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voordat de Levering zal plaatsvinden. Vooraf aan de Levering wordt op locatie van de Opdrachtnemer een controle gedaan ter check van de volledigheid van de overeengekomen afspraken.
9 LV	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat na levering de bijbehorende pakbon door een daartoe bevoegde medewerker van Opdrachtgever wordt ondertekend.
10 LV	Alle interne transportmiddelen dienen bij Levering te voldoen aan de in Nederland op dat moment van toepassing zijnde geldende richtlijnen, waaronder de machine richtlijnen, zoals opgenomen in het warenwetbesluit machines van de warenwet, de Europese richtlijn 2006/42/EG van het Europees Parlement en de raad van 17 mei 2006 en NEN 3140. Ieder transportmiddel dient bij Levering afzonderlijk door een erkend keuringsinstituut te zijn gekeurd.
11 LV	Het transport van de interne transportmiddelen na aanschaf of reparatie wordt tot en met Levering op de betreffende locatie verzorgd door en is voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
12 LV	Partijen zullen met elkaar in overleg treden indien de betreffende afgeleverde nieuwe dan wel gerepareerde interne transportmiddelen niet kan worden goedgekeurd door Opdrachtgever. Daarbij zal de aanleiding voor het onthouden van goedkeuring worden besproken en zal worden bezien of het betreffende apparaat op een latere datum alsnog ter goedkeuring kan worden aangeboden. De werkzaamheden van Opdrachtgever mogen hierdoor niet stil te komen liggen en dienen conform eis 4 DV doorgang te vinden.

Nr.	Omschrijving
13 LV	Aan eventuele uit te voeren garantiewerkzaamheden zijn in zijn geheel geen kosten verbonden voor Opdrachtgever. Dit betekent dat ook eventuele materiaalkosten vallen onder de garantie. Voor het verhelpen van storingen en defecten aan de interne transportmiddelen binnen de garantieperiode, worden geen kosten vergoed, tenzij de storing is veroorzaakt door aantoonbaar toedoen of nalaten van Opdrachtgever (zie voorwaarden eis 3PR). Bij ter reparatie aangeboden interne transportmiddelen binnen de garantieperiode dient Opdrachtnemer, indien hij van mening is dat de storing / niet functioneren door verkeerd gebruik is veroorzaakt, dit aan te tonen. De werkzaamheden van Opdrachtgever mogen hierdoor niet stil te komen liggen en dienen conform eis 4 DV doorgang te vinden.
14 LV	Het geleverde transportmiddel dient een beschikbaarheid van 95% per jaar te hebben gedurende maandag t/m vrijdag van 08.00 – 17.00 uur.
15 LV	Eventueel extra af te nemen materieel en/of extra accessoires zullen d.m.v. van een schriftelijke offerteaanvraag worden afgeroepen. <i>Voor nieuw materieel:</i> Bij afname nieuw materieel dient ook het onderhoud ervan conform voorwaarden dienstverleningsovereenkomst onderdeel te zijn van de offerte. Conform eis 7LV kan na goedkeuring door Opdrachtnemer de factuur worden ingediend. <i>Extra accessoires:</i> Voor afname van alleen extra accessoires geldt dat na montage van de accessoires op het desbetreffende transportmiddel eerst een controle van werking wordt gedaan. Montage en de test vinden plaats op de RWS locatie waar het desbetreffende transportmiddel wordt ingezet. Voor beide scenario's geldt dat conform eis 8 LV de afname wordt bekrachtigd.

Nr.	Omschrijving
Inhoudelijke eisen Dienstverlening	
1 DV	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer dient daartoe te werken onder kwaliteitsborging. Met het oog daarop wordt van de Opdrachtnemer een beheerste werkwijze en borging daarvan geëist.
2 DV	Het preventief uit te voeren onderhoud dient conform het door de fabrikant aangegeven onderhoudsvoorschrift uitgevoerd te worden. Onderhoud dient tenminste te voldoen aan het gestelde in arbeidsomstandigheden besluit 7.4a en richtlijn 95/63/EEG. De Opdrachtnemer dient aan te geven hoe een eventueel onderhoudsprogramma is opgebouwd, op basis van draaiuren en/of tijdsbasis.

Nr.	Omschrijving
	Benodigde verbruiksartikelen dienen integraal deel uit te maken van de kosten.
3 DV	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst over een Nederlandstalige helpdesk, waarbij Opdrachtgever gedurende 7 dagen per week, 24 uur per dag gebruik kan maken van deze klantenservice voor het melden van storingen, schades en reparaties. Meldingen dienen telefonisch en/of digitaal te kunnen worden doorgegeven.
4 DV	Correctief onderhoud kan voortvloeien uit het preventief onderhoud alsook door storingen en/of schade. Geconstateerde gebreken waarvan de totale kosten voor herstel het normbedrag, genoemd in het onderhoudscontract, niet overschrijden kunnen onmiddellijk worden uitgevoerd. Indien de totale kosten van herstel wel het normbedrag overschrijden dient dit vooraf met Opdrachtgever besproken te worden. Ten behoeve van correctieve handelingen dient de Opdrachtnemer op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur ondersteuning te bieden waarbij de resolutietermijn maximaal 48 (kan afhankelijk van aangepast worden) uur bedraagt. Onder resolutietermijn word hier verstaan: de termijn tussen het doen van een defectmelding door de gebruiker en het moment dat het betreffende interne transport middel, dan wel een vervangend intern transportmiddel, weer voor de gebruiker beschikbaar is. Opdrachtnemer dient na 48 uur de garantie te kunnen geven dat Opdrachtgever in ieder geval haar werkzaamheden kan voortzetten. Indien de volledige Diensten niet binnen de overeengekomen dan wel verlengde termijn zijn verricht op een wijze die aan de Overeenkomst beantwoordt, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 0,1 % van de totale dan wel maximale prijs die met de Overeenkomst is gemoeid voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt tot een maximum van 10 % daarvan.
5 DV	Na ieder onderhoud moet een functietest worden uitgevoerd waarbij het intern transportmiddel op, door de fabrikant voorgeschreven, goede werking wordt gecontroleerd. De resultaten hiervan worden vastgelegd in het monteurrapport.
6 DV	Onder Preventief onderhoud wordt verstaan: - Het in goede staat houden van de interne transportmiddelen. - Het inspecteren van onderdelen, evenals het verhelpen van kleine defecten en onvolkomenheden, welke tijdens een dergelijke inspectie worden geconstateerd. - Het bijregelen van onderdelen zodat deze optimaal functioneren. Preventief onderhoud wordt per locatie verwerkt in meerjaren onderhoudsplannen. Deze plannen zijn 'levende' documenten omdat tussentijdse inspecties, constatering en toevoeging of afname van

Nr.		Omschrijving
		vastgoed in portefeuille elk moment aanleiding kan zijn voor aanpassingen. Elk onderhoudsplan dient vooraf geaccordeerd te zijn door Opdrachtgever.
7 DV		Proces bij Correctief onderhoud en reparatie: 1. Opdrachtgever neemt telefonisch contact op met de helpdesk van Opdrachtnemer en geeft aan dat er een storing is aan een intern transportmiddel; 2. Binnen maximaal 60 minuten (responstijd) nadat de melding is gedaan, neemt een medewerker van Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever om de storing nader te bespreken en mogelijk meteen al te kunnen verhelpen. Hierbij geeft de medewerker van Opdrachtnemer meteen een storingsnummer door aan Opdrachtgever; 3. Indien de storing niet telefonisch kan worden verholpen, dient Opdrachtgever personeel te sturen naar de betreffende locatie; 4. Opdrachtnemer dient binnen 24 uren nadat de melding is gedaan aanwezig te zijn op de betreffende locatie; 5. Opdrachtnemer dient de storing binnen maximaal 48 uur nadat de melding is gedaan te hebben verholpen. Indien de storing niet is verholpen binnen 48 uren nadat de melding is gedaan, treden de volgende stappen in werking: 6. Opdrachtnemer geeft bij Opdrachtgever aan dat de storing niet tijdig kan worden verholpen met de relevante reden(en) en komt direct met een stappenplan. Het stappenplan dient vooraf te worden geaccordeerd door Opdrachtgever; 8. Alle kosten voor het afvoeren van het defecte interne transportmiddel dat is geleverd door Opdrachtnemer, en het weer retour leveren en op de betreffende locatie zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Voornoemd stappenplan is gebaseerd op het belang voor Opdrachtgever om de continuïteit van de bedrijfsvoering te garanderen conform eis 4 DV.
8 DV		Indien bij het uitvoeren van Preventief dan wel Correctief onderhoud (dat niet onder garantie valt) sprake is van reparatiekosten, dan biedt Opdrachtnemer voorafgaand aan de reparatie deze ter beoordeling en goedkeuring aan de Opdrachtgever aan. Zie voor prijsbepalingen eis 2PR en 3PR.
9 DV		Opdrachtnemer garandeert dat alle onderdelen van de interne transportmiddelen minimaal tien (10) jaren na Levering kunnen worden na geleverd.

Personele eisen

1 P	Eis	Opdrachtnemer zorgt voor één Nederlandstalige contactpersoon (aanspreekpunt) en een vaste Nederlandstalige vervanger, gedurende de looptijd van de Overeenkomst(en). Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon. Tijdens Werkdagen dient Opdrachtgever in directe verbinding te kunnen komen met de contactpersoon voor vragen en opmerkingen over
-----	-----	---

		onder andere bestellingen, leveringen, diensten, facturatie en klachten.
2 P	Eis	Het onderhoudspersoneel van Opdrachtnemer moet in staat zijn om fabrieksdocumentatie, bedoeld in de ruimste zin des woord, betreffende het te onderhouden interne transport middel welke gesteld zijn in de Nederlandse taal, volledig te begrijpen. Het onderhoudspersoneel dient daarnaast aantoonbaar bevoegd te zijn om de NEN 3140 inspectie werkzaamheden, op de apparaten uit te kunnen voeren.
3 P	Eis	Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet op locaties van de Opdrachtgever dient aan de volgende minimale voorwaarden te voldoen: 1. Is in voldoende mate door Opdrachtnemer geïnstrueerd; 2. Houdt zich aan de Arbo- en Veiligheidsvoorschriften en heeft kennis van de voor de locatie geldende procedures en voorschriften; 3. Beheerst de Nederlandse taal (goed verstaanbaar) 4. Kan zich te allen tijde legitimeren; 5. draagt eventueel verstrekte passen zichtbaar op de kleding; 6. draagt verzorgde, representatieve, herkenbare en uniforme bedrijfskleding.
4 P	Eis	Toegang tot de locaties van de Opdrachtgever wordt conform het beveiligingsbeleid van de Opdrachtgever geregeld. Opdrachtnemer conformeert zich aan de beveiligingsvoorschriften en huisregels van de Opdrachtgever

Nr.		Omschrijving
Facturering en Betaling, eisen leveranciersportaal		
1 F		Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven Logius Home Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl)
2 F		Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.
4 F		Opdrachtnemer vermeldt het bestelnummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit bestelnummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
5 F		Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
6 F		Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

Nr.	Omschrijving
7 F	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van de Opdrachtnemer.

Nr.	Omschrijving
Prijs	
1 PR	De netto koopprijzen van de interne transportmiddelen zijn overeenkomstig de Inschrijving en zijn opgenomen in de Bijlage 3a.
2 PR	Het genoemde "all-in onderhoudstarief" is een totaal jaartarief voor preventief onderhoud, correctief onderhoud (storings) en daaruit voortvloeiende schade en dient alle kosten te bevatten die samenhangen met de bepalingen in dit Programma van Eisen alsook in de Inschrijving aangeboden extra's.
3 PR	In uitzondering op het bepaalde in eis 2PR zijn de volgende kosten niet inbegrepen in het all-in onderhoud jaartarief: a. kosten voor het opheffen van storings of gebreken die ontstaan zijn door onoordeelkundig gebruik door of vanwege de Opdrachtgever of door van buiten komende oorzaken en/of het door of vanwege de Opdrachtgever niet (laten) naleven van de bedieningsinstructies; b. kosten voor schadeherstel door van buitenkomende onheilen. Indien deze situatie van toepassing is wordt conform eis 8LV en 14LV een offerte aangevraagd.
4 PR	De netto prijzen en tarieven voor all-in onderhoud en overige storings- en herstelwerkzaamheden aan de interne transportmiddelen zijn overeenkomstig de Inschrijving en zijn opgenomen in de bijlage 3a.
5 PR	Voor het herstellen van de schade verstrekt de Opdrachtnemer conform eis 4DV op verzoek van de Opdrachtgever een prijsaanbieding, op basis waarvan de Opdrachtgever kan besluiten bedoelt herstel te laten uitvoeren door de Opdrachtnemer.
6 PR	Opdrachtnemer verzorgt gedurende de garantieperiode het preventief onderhoud en correctief (storings) onderhoud aan de interne transportmiddelen geheel kosteloos, alle hiermee gemoeide kosten zoals arbeidsloon, onderdelen, materialen en voorrijkosten dienen te zijn inbegrepen in de aangeboden prijs. Opdrachtnemer brengt alleen die kosten in rekening die zijn uitgezonderd, deze zijn benoemd in eis 3PR.
7 PR	Opdrachtnemer verzorgt na de genoemde garantieperiode het preventief onderhoud en correctief (storings) onderhoud aan de interne transportmiddelen tegen vaste jaartarieven all-in onderhoud zoals opgegeven in de prijs invulbijlage 3A van het Beschrijvend document, alle hiermee gemoeide kosten zoals arbeidsloon, onderdelen, materialen en voorrijkosten dienen te zijn inbegrepen in het jaartarief all-in onderhoud van de interne transportmiddelen. Opdrachtnemer brengt alleen die kosten in rekening die zijn uitgezonderd, deze zijn benoemd in eis 3PR.

Nr.		Omschrijving
8 PR		De prijzen en tarieven zijn vast tot einde van de looptijd van de respectievelijke overeenkomsten.
9 PR		De prijzen voor eventueel extra aan te schaffen materieel en/of extra accessoires worden vastgesteld op basis van de catalogusprijzen geldend in het jaar van de bestelling.

Nr.		Omschrijving
Communicatie en rapportage		
1 C	Eis	Rapportage geschiedt conform Toetsplan (bijlage 8): Operationeel een keer per kwartaal, tactisch twee keer per jaar, strategisch nader te bepalen door contractmanager.
2 C	Eis	Rapportage geschiedt conform Toetsplan (bijlage 8) : Monitoring op KPI's die één keer per jaar in een management rapportage aangeleverd dient te worden.

1 M	Eis	<u>Milieu- en duurzaamheidseisen</u> Opdrachtnemer dient jaarlijks aan RWS te rapporteren over de behaalde resultaten met betrekking tot de bij de inschrijving (gunningscriteria kwaliteit, 2, CO2-prestatieladder) aangedragen duurzaamheidsambitie. Als Opdrachtnemer niet voldoet aan het beloofde ambitieniveau zal Opdrachtnemer boete moeten betalen van 10% van de aangeboden inschrijfprijs voor het onderhoud. Deze boete kan ieder jaar opnieuw opgelegd worden bij herhaaldelijk niet nakomen en kan mogelijk ontbinding van de overeenkomst tot gevolg hebben volgens artikel 22.6 van de ARVODI-2018.
-----	-----	---