

Programma van eisen

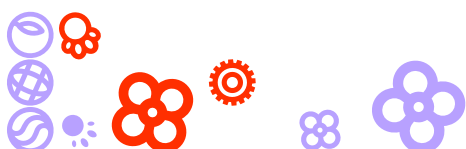
Bijlage 3



Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst.
3.	Alle gegevens afkomstig van opdrachtgever, die in verband met onderhavige opdracht in bezit komen van opdrachtnemer, zijn en blijven het eigendom van opdrachtgever, ook na contractbeëindiging.
4.	Er is een servicedesk van opdrachtnemer beschikbaar per telefoon en per mail voor service vraagstukken en schademelding – en afhandeling tijdens reguliere kantoortijden (werkdagen maandag t/m vrijdag van 8:30-17:00). Buiten deze kantoortijden is een noodnummer 24/7 bereikbaar voor calamiteiten (zoals hulp bij pech, defect voertuig en/of schade binnen de garantietermijn).
5.	Inschrijver dient blijkens de inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven te staan met tenminste de SBI-code 4511, Handel en reparatie van personenauto's en lichte bedrijfsauto's.

Eis	Prijzen & facturatie
6.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
7.	Prijzen bij koop van een voertuig(en) blijven gelijk van het moment van offerte tot en met de levering. De overige prijzen van alle ondersteunende diensten kunnen tijdens de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de overeenkomst. Aanbestedende dienst geeft hieronder weer welke prijzen vallen onder de indexatie clausule en dus ook gedurende het eerste jaar vast dienen te staan, dat zijn: • Kosten rijklaar maken en transport excl. BTW • Legeskosten • Registratiekosten • Verwijderingsbijdrage
8.	Opdrachtnemer factureert uitsluitend vanuit de organisatie die staat vernoemd in de overeenkomst. Deze factuur dient te voldoen aan het gestelde in de factuurwijzer én aanvullend dient duidelijk vermeld te worden om welke locatie het gaat.
9.	Alle met de opdrachtgever afgestemde diensten en leveringen worden in de nadere offertes zichtbaar verwerkt.

Eis	Communicatie
10.	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon met direct telefoonnummer ter beschikking als accountverantwoordelijke voor opdrachtgever. Deze persoon is verantwoordelijk voor het overleg en heeft inzicht in de gehele dienstverlening aan opdrachtgever. Bij afwezigheid wordt een vervanger met direct telefoonnummer aangewezen als vast contactpersoon. Deze mededeling wordt tijdig aan opdrachtgever gemeld.
11.	Gedurende de looptijd van het contract zal er op twee niveaus communicatie plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en Yuverta, namelijk: <u>Operationeel niveau</u> Voor de opdrachtnemer is bij de uitvoering van het contract een vast contactpersoon. Hiervoor is een single point of contact ingericht bij de opdrachtnemer. Na gunning zullen contactgegevens op locatieniveau worden gecommuniceerd. Communicatie is in het Nederlands. <u>Tactisch niveau:</u> Minimaal één keer per jaar dient er een overleg te zijn tussen opdrachtgever (Contractmanager en Contract Uitvoerder en opdrachtnemer. De contractmanager en contractuitvoerder krijgen een vast contactpersoon toegewezen van de opdrachtnemer. Communicatie is in het Nederlands.
12.	Opdrachtnemer is verplicht één e-mailadres voor alle orders aan opdrachtnemer op te geven waar orders naartoe kunnen worden gestuurd door opdrachtgever. Het ordernummer is een bevestiging van de opdracht en dient tevens vermeld te worden op de bijbehorende facturatie.
13.	Jaarlijks (of vaker indien een van de partijen dit noodzakelijk acht) evalueert opdrachtnemer met Yuverta de dienstverlening. Dit gesprek vindt kosteloos plaats op een door opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtnemer beheert hiertoe de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen vijf werkdagen aan Yuverta wordt overlegd. Daarnaast zal opdrachtnemer ervoor zorgen dat voorafgaand aan de evaluatie de betreffende managementrapportage digitaal aanwezig is. In de situatie dat Yuverta of opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek dient dit ten spoedigste plaats te vinden.
14.	De opdrachtnemer levert uiterlijk twee werkwerken voorafgaand aan het tactisch overleg minimaal de volgende documenten aan: • Agenda • Managementrapportage met daarin: ○ Overzicht van alle koop voertuigen onderverdeeld per locatie (regio); ○ Inzetdatum; ○ Klachtenafhandeling; ○ Indien van toepassing onderhoud & APK; • De voortgang van overeengekomen verbeteracties; • Gesignaleerde knelpunten in de uitvoering; • Advies op het gebied van innovatie en duurzaamheid; • KPI's. Éénmaal per jaar levert Opdrachtnemer een managementrapportage aan met betrekking tot ingezette koop binnen Yuverta (zie punten hierboven). Rapportage wordt in PDF en Excel beschikbaar gesteld.



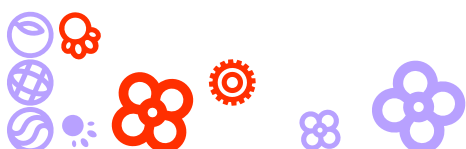
	Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle besprekingen cq. overlegmomenten. Het verslag omvat (minimaal) een actielijst met verantwoordelijken gekoppeld aan de acties. Het verslag wordt uiterlijk één week na het overleg digitaal aangeleverd.
--	--

Eis	KPI's
15.	Tijdens de implementatieperiode stemmen opdrachtnemer en opdrachtgever de KPI's af voor de gehele contractperiode.

Eis	Wet- en regelgeving
16.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
17.	Elk voertuig voldoet aan de van toepassing zijnde milieunormen en geldende nationale en Europese wet- en regelgeving.
18.	Indien opdrachtgever door wijzigende relevantie wet- en regelgeving aanpassingen dient te maken aan de inhoud/uitvoering van de opdracht dient opdrachtnemer hierin mee te gaan.

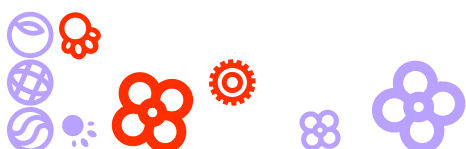
Eis	Aanvullende eisen
19.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het turn-key (gebruiksklaar) afleveren van het voertuig conform uitraag en gestelde voorwaarden, inclusief alle eventuele bij leveringen, tenaamstelling en de groene kaart.
20.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het afleveren van de voertuigen op de afgesproken Yuverta locatie (nader te bepalen). De precieze afleverdatum zal in overleg met de opdrachtgever worden bepaald na definitieve gunning van de nadere overeenkomst(en). Eventuele kosten voor het afleveren van een voertuig dient te worden meegenomen in de offerte. Opdrachtnemer mag deze kosten niet later alsnog separaat doorbelasten aan opdrachtgever.
21.	Opdrachtnemer biedt een haal- en brengservice voor reparatie onder fabrieksgarantie.
22.	Opdrachtnemer biedt vervangend vervoer aan binnen de fabrieksgarantie.
23.	Opdrachtnemer biedt/verzorgt het bestickeren van de voertuigen (eventueel in onder aanneming).

Eis	Aanvullende eisen optionele diensten Koop
24.	De opdrachtnemer heeft met betrekking tot het leveren van banden de volgende twee opties: • Bandenwissels in november en april worden de voertuigen voorzien van A-merk winter- of zomerbanden, waarbij opdrachtnemer zorgdraagt voor de opslag van de banden. De winterbanden zijn toegestaan voor internationaal gebruik. • Het voertuig voorzien van vierseizoenen banden. Deze vierseizoenen banden zijn toegestaan voor internationaal gebruik.
25.	Opdrachtnemer biedt/verzorgt op aanvraag tank/laadpassen (incl. parkeren) (eventueel in onder aanneming) en voldoen aan de volgende eisen: • De brandstof-/laadpas (incl. pincode brandstofpas) worden gelijktijdig met levering van het voertuig kosteloos afgeleverd bij aanbestedende dienst of toegestuurd en is in ieder geval aanwezig op het moment dat/voor dat het voertuig wordt geleverd; • Opdrachtnemer garandeert een adequate bescherming bij misbruik van de brandstof-/laadpas. Bijvoorbeeld in het geval wanneer binnen bepaalde tijd meer dan de normale hoeveelheid liters wordt getankt dan wel opgeladen; • De brandstofpas kan uitsluitend worden gebruikt met de pincode;



	• De brandstof/laadpassen dienen in ieder geval in Nederland gebruikt te kunnen worden en op verzoek van opdrachtgever ook in het buitenland; • Om misbruik te voorkomen wordt een limiet op de brandstof-/laadpas ingesteld. • Indien een brandstof/laadpas verloren of gestolen is ontvangt aanbestedende dienst binnen vijf werkdagen na melding hiervan een vervangende brandstof-/laadpas (indien mogelijk inclusief pincode); • Bij gebruik van de brandstofpas dient er ten alle tijden om de kilometerstand worden gevraagd; • De aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid om bij tankbeurten het gebruik van premium brandstofsoorten (zoals V-Power, Ultimate, Excellium en XL) en shopartikelen via de brandstofpas uit te sluiten; • Mutaties (zoals onder andere blokkeren van de pas bij misbruik) kunnen op verzoek door aanbestedende dienst online gedaan worden; • De brandstofpas wordt standaard voorzien van de mogelijkheid tot enkel de aanschaf van de brandstofsoort die geschikt is voor het betreffende voertuig. De brandstofpas kan voor zowel koop als eigen voertuigen aangevraagd worden.
26.	De voertuigen die gedurende de raamovereenkomst door opdrachtgever worden aangeboden kunnen per voertuig onderhouden en gerepareerd worden. Hieronder valt: • Alle onderhoud volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen; • APK en alle onderhoud dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen; • Banden worden tijdig vervangen waarbij het profiel niet mag afnemen tot een diepte lager dan 3 millimeter; • Bij gebruik van vier seizoenen banden zijn deze te allen tijde toegestaan voor internationaal gebruik; • Bij gebruik van winter/zomerbanden: worden in november en april de voertuigen voorzien van winter- of zomerbanden, waarbij Opdrachtnemer zorgdraagt voor de opslag van de banden. De winterbanden zijn toegestaan voor internationaal gebruik.
27.	Opdrachtnemer biedt een haal- en brengservice voor reparatie buiten de fabrieksgarantie.
28.	Opdrachtnemer biedt vervangend vervoer aan buiten de fabrieksgarantie.

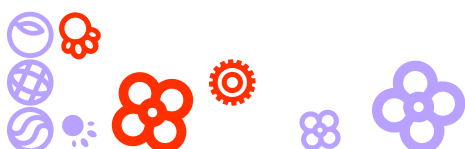
Eis	Eisen personenauto (elektrisch)
29.	Voertuig heeft een aandrijflijn met een elektromotor (energielabel A).
30.	De minimale actieradius is 300 km bij een volle accu, conform WLTP.
31.	Voertuig wordt geleverd in de gewenste en beschikbare kleur.
32.	Voertuig beschikt over minimaal 4 zitplaatsen (op kenteken) en is vijfdeurs.
33.	Voertuig beschikt over hoofd- en zijairbags voor alle zitplaatsen.
34.	Voertuig beschikt over parkeersensoren (voor en achter).
35.	Voertuig beschikt over een dodehoeksensor.
36.	Voertuig beschikt over airco.
37.	Voertuig beschikt over een standaard laadkabel, gevarendriehoek en twee veiligheidshesjes.
38.	Voertuig beschikt over donkere bekleding.
39.	Voertuig wordt geleverd met brandblusser en verbandtrommel.
40.	Voertuig beschikt over de mogelijkheid om handsfree te bellen.
41.	Voertuig beschikt over mogelijkheden voor navigatie koppelingen.



Eis	Eisen personenbus (elektrisch)
42.	Voertuig heeft een aandrijflijn met een elektromotor (energielabel A).
43.	De minimale actieradius is 300 km bij een volle accu, conform WLTP.
44.	Voertuig wordt geleverd in de kleur licht grijs of wit.
45.	Voertuig beschikt over minimaal 8 zitplaatsen (op kenteken).
46.	Voertuig beschikt over hoofd- en zijairbags voor de eerste rij zitplaatsen.
47.	Voertuig beschikt over parkeersensoren (voor en achter).
48.	Voertuig beschikt over een dodehoeksensor.
49.	Voertuig beschikt over airco.
50.	Voertuig beschikt over een standaard laadkabel, gevarendriehoek en twee veiligheids-hesjes.
51.	Voertuig beschikt over donkere bekleding.
52.	Voertuig wordt geleverd met brandblusser en verbandtrommel.
53.	Voertuig beschikt over de mogelijkheid om handsfree te bellen.
54.	Voertuig beschikt over achterdeuren of een achterklep en over een schuifdeur met raam.
55.	Voertuig beschikt over mogelijkheden voor navigatie koppelingen.

Eis	Eisen bestelauto/bus (enkel of dubbelcabine) (elektrisch)
56.	Voertuig heeft een aandrijflijn met een elektromotor (energielabel A).
57.	De minimale actieradius is 300 km bij een volle accu, conform WLTP.
58.	Voertuig wordt geleverd in de kleur licht grijs of wit.
59.	Voertuig beschikt over 2 tot 5 zitplaatsen (op kenteken).
60.	Voertuig beschikt over hoofd- en zijairbags voor de eerste rij zitplaatsen.
61.	Voertuig beschikt over parkeersensoren (voor en achter).
62.	Voertuig beschikt over een dodehoeksensor.
63.	Voertuig beschikt over airco.
64.	Voertuig beschikt over een standaard laadkabel, gevarendriehoek en twee veiligheids-hesjes.
65.	Voertuig beschikt over donkere bekleding.
66.	Voertuig wordt geleverd met brandblusser en verbandtrommel.
67.	Voertuig beschikt over de mogelijkheid om handsfree te bellen.
68.	Voertuig beschikt standaard over zijwanden om de lading te kunnen fixeren.
69.	Het voertuig beschikt over een scheiding tussen laadbak en zitplaats met raam.
70.	Voertuig beschikt over mogelijkheden voor navigatie koppelingen.

Eis	Eisen personenauto (hybride)
71.	Voertuig heeft een (plug-in) hybride aandrijflijn met een elektro en een benzinemotor (energielabel A).
72.	Voertuig wordt geleverd in de gewenste en beschikbare kleur.
73.	Voertuig beschikt over minimaal 4 zitplaatsen (op kenteken) en is vijfdeurs.
74.	Voertuig beschikt over hoofd- en zijairbags voor alle zitplaatsen.
75.	Voertuig beschikt over parkeersensoren (voor en achter).
76.	Voertuig beschikt over een dodehoeksensor.
77.	Voertuig beschikt over airco.
78.	Voertuig beschikt over een standaard laadkabel, gevarendriehoek en twee veiligheids-hesjes.
79.	Voertuig beschikt over donkere bekleding.
80.	Voertuig wordt geleverd met brandblusser en verbandtrommel.
81.	Voertuig beschikt over de mogelijkheid om handsfree te bellen.



82.	Voertuig beschikt over mogelijkheden voor navigatie koppelingen.
-----	--

Eis	Eisen bestelauto/bus (enkel of dubbelcabine)
83.	Voertuig heeft een benzine, diesel of (plug-in) hybride aandrijflijn. (emissieklasse 6 (Euro6))
84.	Voertuig wordt geleverd in de kleur licht grijs of wit.
85.	Voertuig beschikt over 2 tot 5 zitplaatsen (op kenteken).
86.	Voertuig beschikt over hoofd- en zijairbags voor de eerste rij zitplaatsen.
87.	Voertuig beschikt over parkeersensoren (voor en achter).
88.	Voertuig beschikt over een dodehoeksensor.
89.	Voertuig beschikt over airco.
90.	Voertuig beschikt over een standaard laadkabel, gevarendriehoek en twee veiligheids-hesjes.
91.	Voertuig beschikt over donkere bekleding.
92.	Voertuig wordt geleverd met brandblusser en verbandtrommel.
93.	Voertuig beschikt over de mogelijkheid om handsfree te bellen.
94.	Voertuig beschikt standaard over zijwanden om de lading te kunnen fixeren.
95.	Het voertuig beschikt over een scheiding tussen laadbak en zitplaats met raam.
96.	Voertuig beschikt over mogelijkheden voor navigatie koppelingen.

Eis	Eisen personenbus
97.	Voertuig heeft een benzine, diesel of (plug-in) hybride aandrijflijn(emissieklasse 6 (Euro6)).
98.	Voertuig wordt geleverd in de kleur licht grijs of wit.
99.	Voertuig beschikt over minimaal 7 zitplaatsen (op kenteken).
100.	Voertuig beschikt over hoofd- en zijairbags voor de eerste rij zitplaatsen.
101.	Voertuig beschikt over parkeersensoren (voor en achter).
102.	Voertuig beschikt over een dodehoeksensor.
103.	Voertuig beschikt over airco.
104.	Voertuig beschikt over een standaard laadkabel, gevarendriehoek en twee veiligheids-hesjes.
105.	Voertuig beschikt over donkere bekleding.
106.	Voertuig beschikt over een vaste trekhaak.
107.	Voertuig wordt geleverd met brandblusser en verbandtrommel.
108.	Voertuig beschikt over de mogelijkheid om handsfree te bellen.
109.	Voertuig beschikt naast de achterdeur over een schuifdeur met raam.
110.	Voertuig beschikt over mogelijkheden voor navigatie koppelingen.

