

Programma van eisen

Nr.	Algemeen
1.1	De aangeboden voertuigen voldoen aan en worden afgeleverd volgens de hiervoor bestemde Nederlandse richtlijnen van het RDW.
1.2	De voertuigen dienen bedrijfsklaar te worden afgeleverd.
1.3	Alle auto's worden afgeleverd met een volle tank brandstof of volle accu.
1.4	Het kenteken dient door de opdrachtnemer op naam van gemeente Kerkrade te worden gezet.
1.5	Tenzij binnen een nadere overeenkomst andere eisen worden gesteld, zijn de voertuigen uitgevoerd in de heldere kleur wit, zo mogelijk overeenkomend met RAL9010. Deze kleur dient gekozen te worden uit de beschikbare kleuren van de desbetreffende voertuig fabrikant. De definitieve keuze van de kleur geschiedt in overleg en na akkoord bevinding door opdrachtgever.
1.6	Standaard zijn alle voertuigen ten behoeve van opdrachtgever uitgerust met: - gevarendriehoek - mattenset - lifehammer - volle brandstoftank/accu bij aflevering - all-weather banden - parkeerondersteuning aan minimaal de achterzijde van het voertuig.
	Servicedesk Eisen
2.1	Inschrijver zorgt voor een (kosteloze)helpdesk/klantenservice, bij voorkeur 1 contactpersoon die ondersteuning biedt bij vragen/problemen met betrekking tot het gebruik van de auto's.
2.2	Deze helpdesk/klantenservice is in ieder geval bereikbaar gedurende kantooruren (maandag t/m vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur). Voor de overige uren dient er tevens een adequate telefonische opvang beschikbaar te zijn in geval van technische problemen met de auto.
2.2	De medewerkers van de helpdesk/klantenservice zijn op de hoogte van de inhoudsafspraken met betrekking tot de afgesloten overeenkomst.
2.4	Het telefoonnummer van de helpdesk/klantenservice is een tegen een lokaal/interlokaal tarief te bellen nummer.
	Communicatie en rapportage
3.1	Inschrijver stelt vaste personen aan die optreden als centrale contactpersoon en als diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in dienst van de organisatie van inschrijver, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante werkervaring.
3.2	Afspraken over de raamovereenkomst, afwijkingen en veranderingen hierin bespreekt inschrijver uitsluitend met de contractmanager van de opdrachtgever. De wijziging treedt in werking nadat de contractmanager van opdrachtgever hier toestemming voor verleend heeft.
3.3	Communicatie van de contractmanager naar inschrijver inzake operationele zaken (zoals leveringen, afhandeling van gebreken binnen de garantietermijn) verloopt zoveel mogelijk via vaste procedures waarbij gebruik wordt gemaakt van internet.
3.4	Communicatie van de gebruiker over de planning en afstemming van eventuele reparatie- en onderhoudswerkzaamheden vindt één op één plaats tussen de gebruiker en de door de inschrijver aangegeven servicewerkplaats. Reparatietoestemming en afstemming over kosten vindt plaats tussen de inschrijver en de desbetreffende servicewerkplaats.
3.5	Op verzoek van opdrachtgever wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen uw centrale contactpersoon (projectleider), de opdrachtgever en afdeling Algemene en Juridische Zaken van de opdrachtgever. In ieder geval vindt er een evaluatiegesprek plaats zes maanden voor de einddatum van de overeenkomst. Vaste onderwerpen binnen dit overleg zijn minimaal de onderstaande punten: - het wagenpark - vervanging voor het komende jaar

	- excessen rapportage - voorstellen tot verbeteringen - facturatie - schade verloop en afhandeling - duurzaamheid - prestatie indicatoren - actiepuntenlijst. Door inschrijver wordt een kort verslag en een actiepuntenlijst van dit overleg opgesteld en aan opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd.
	Offerte
4.1	De opdrachtgever kan per e-mail bij inschrijver een offerte aanvragen voor de levering van auto's (via ingevuld offerteaanvraagformulier).
4.2	Inschrijver bevestigt het verzoek tot een offerte of een bestelling per e-mail aan de opdrachtgever.
4.3	Indien opdrachtgever om een offerte vraagt voor een nieuw te leveren auto, dan voorziet inschrijver de opdrachtgever hierin binnen 48 uren.
	Bestellen
5.1	Uitsluitend opdrachtgever en de door haar geautoriseerde contactpersonen zijn bevoegd auto's te bestellen.
5.2	Na ontvangst van de offerte kan de opdrachtgever de auto daadwerkelijk bestellen door het plaatsen van een bestelling (nadere overeenkomst).
5.3	De opdrachtgever kan haar auto's online of per e-mail bij inschrijver bestellen onder vermelding van het offertenummer.
5.4	Inschrijver regelt alle transporten tussen de leveranciers met betrekking tot het afleveren van de auto. Indien de auto binnen een straal van 15 km van ons adres geleverd kan worden, kan deze opgehaald worden door de opdrachtgever.
5.5	Indien inschrijver een bestelling voor een auto heeft ontvangen, dan voorziet inschrijver opdrachtgever binnen vijf werkdagen van een opdrachtbevestiging per e-mail.
5.6	Inschrijver voorziet de opdrachtbevestiging minimaal van: - merk, type, uitvoering van het voertuig - naam dienst/afdeling - order/opdracht/referentienummer opdrachtgever - referentienummer inschrijver - opbouw, opties en accessoires - verwachte inzet- en afleverdatum - afleverlocatie. Voor zover de gegevens gelijk zijn aan de offerte is het bijvoegen van de offerte voldoende.
	Afleveren
6.1	Opdrachtgever ontvangt bij aflevering documenten zoals kentekenbewijs, CE-verklaring (indien van toepassing), groene kaart en een berijdersmap (met schadeformulier en overige informatie van belang voor gebruiker). In geval van de levering van een tweedehands voertuig ontvangt opdrachtgever tevens een onderhoudsboekje.
6.2	Alle auto's worden door inschrijver bij aflevering gebruiksklaar/turnkey afgeleverd.
6.3	Inschrijver draagt te leveren auto's uitsluitend over aan de daartoe bevoegde contactperso(n)en(en).
6.4	Inschrijver voorziet elke af te leveren auto van een handleiding/voertuiginstructie.
6.5	De voertuigen inclusief eventuele opbouw, worden afgeleverd op de locatie van opdrachtgever (tenzij anders overeengekomen).
6.6	Bij auto's met een specifieke opbouw of inrichting zal de opdrachtgever een controle uitvoeren op de opbouw of inrichting is aangebracht conform de instructies. Eventueel transport naar de locatie waar deze opbouw wordt gemonteerd is in het kooptarief inbegrepen.

6.7	De opdrachtgever (of door haar aangewezen persoon) tekent voor ontvangst indien de auto voldoet aan de specificaties volgens de opdrachtbevestiging.
	Duurzaamheid
7.1	Opdrachtgever streeft er naar de nieuwste en schoonste voertuigtechnieken in te zetten waaronder hybride of elektrische voertuigen. Echter is door de inzet van diverse voertuigen het gebruik van benzine of dan wel diesel soms noodzakelijk. Bij een aanvraag voor een offerte of een bestelling door de opdrachtgever draagt inschrijver op een actieve wijze (zie aanbestedingsleidraad paragraaf 1.3.1) bij in het streven om een naar objectieve maatstaven, maar binnen de financiële kaders, een zo duurzaam mogelijk wagenpark te verkrijgen.
	Ingebruikname, reparatie, onderhoud, schadeherstel en retourneren.
8.1	Binnen de BOVAg-garantie stelt inschrijver kosteloos vervangend vervoer beschikbaar indien de opdrachtgever het voertuig aanbiedt voor reparatie, onderhoud en/of schadeherstel waarvoor de herstelperiode meer dan 24 uur bedraagt.
8.2	Bij het vervangend vervoer is het aantal zitplaatsen gelijk en de uitvoering zoveel mogelijk gelijk aan het tijdelijk te vervangen voertuig.