

Programma van Eisen aanbesteding leveren van banden en wielen aan het Waterschap Drents Overijsselse Delta.

In het programma van eisen zijn de uitgangspunten opgenomen waaraan moet worden voldaan. Een eis heeft een uitsluitend karakter. Het niet voldoen aan een eis is voor Opdrachtgever aanleiding de Inschrijving uit te sluiten van verdere beoordeling.

NR	Algemene eisen Daar waar in dit Programma van Eisen gesproken wordt over ‘aantoonbaar vergelijkbaar’ geldt het volgende: indien Inschrijver bij een eis denkt te voldoen aan ‘aantoonbaar vergelijkbaar’, dient Inschrijver bij zijn Inschrijving het bewijs aan te leveren dat het betreffende onderdeel/product dat hij aanlevert vergelijkbaar is aan de onderdelen/producten die in de betreffende eis zijn omschreven.
E-1	De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer welke gevolgen kunnen hebben voor de Opdrachtgever.
E-2	De geleverde of gerepareerde banden voldoen aan alle Nederlandse en Europese wettelijke voorschriften en bepalingen bij aflevering.
E-3	De Opdrachtnemer monteert alleen banden die voldoen aan de specificaties die van toepassing zijn voor de banden van het voertuig, waarop de banden gemonteerd worden.
E-4	Opdrachtnemer dient een aanrijtijd te hebben van maximaal 45 minuten tot de volgende locaties, zie adresgegevens Bijlage ‘Locatieoverzicht’. - Beilen - Rouveen - Laag Zuthem - Broekland - Grafhorst - Vollenhove - Vledder - Hoogeveen (Alteveer) - Weerwille(Ruinerwold) Opdrachtnemer dient dit middels een uitwerking van routenet.nl aan te kunnen tonen. Dit tussen 09:00 uur en 10:00 uur op een werkdag volgens Routenet.nl
E-5	Bandenwisselingen (of andere werkzaamheden) bij voertuigen dienen in één keer plaats te vinden (het is niet toegestaan het voertuig meerdere malen in te plannen om een bandenwissel (of andere werkzaamheden) in delen uit te voeren).
E-6	Alle te leveren banden dienen nieuw en ongebruikt te zijn Het leveren van gebruikte banden en banden met een productiedatum ouder dan zes maanden is niet toegestaan. Indien Opdrachtgever dit wenst, zal dit in overleg zijn.
E-7	Producten worden vastgelegd in een dossier dat gedurende de overeenkomst inzichtelijk is in/op alle filialen van Opdrachtnemer.
	Communicatie
E-8	Alle contacten, correspondentie en besprekingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen in woord en geschrift plaats te vinden in de Nederlandse taal.

E-9	Opdrachtgever stelt een informatielijn ter beschikking welke op werkdagen bereikbaar is tussen 8:00 uur en 17:00 uur. Deze informatielijn behandelt vragen welke betrekking hebben op bestellingen, facturen en nadere productinformatie. Vragen kunnen zowel per e-mail als telefonisch worden gesteld. Indien vragen telefonisch niet direct beantwoordt kunnen worden, voorziet Opdrachtnemer de Opdrachtgever binnen 2 werkdagen van een antwoord.
E-10	Opdrachtnemer zet voor de gehele looptijd van de Overeenkomst één contactpersoon en één plaatsvervangend contactpersoon voor Opdrachtgever in. Indien door onverwachte omstandigheden gedurende de uitvoering van de Opdracht de vaste contactpersoon of de plaatsvervangende contactpersoon niet meer beschikbaar is, wordt hij/zij binnen vijf werkdagen vervangen door een andere medewerker van Opdrachtnemer die aantoonbaar over vergelijkbare kennis en ervaring beschikt. Opdrachtgever dient hieraan zijn goedkeuring te verlenen.
E-11	De Opdrachtnemer zorgt voor een adequate klachtenafhandeling via een klachtenregeling die voldoet aan de volgende minimeisen: - Hoor en wederhoor is gegarandeerd; - De behandelaar van de klacht is niet dezelfde persoon als de aangeklaagde; - Afhandelingstermijnen zijn vastgelegd; - Klachten worden zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 30 dagen, afgehandeld; - De Opdrachtgever ontvangt schriftelijke terugkoppeling, inclusief eventuele maatregelen; - Klachten worden minimaal voorzien van een uniek nummer en datum; Per kwartaal worden klachten gerapporteerd en besproken tijdens het accountoverleg.
	Assortiment
E-12	Bij tijdelijk niet-leverbare artikelen biedt Opdrachtnemer een aantoonbaar gelijkwaardig alternatief.
E-13	Transport valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, die rekening houdt met de kenmerken en regels van de afleverlocaties. Een pakbon wordt bij elke levering meegeleverd.
E-14	Opdrachtnemer biedt altijd marktconforme of lagere prijzen. Bij lagere prijzen via gangbare kanalen past Opdrachtnemer zijn prijs aan. Tijdelijke acties worden doorberekend aan Opdrachtgever.
E-15	Bij een exponentiele prijsstijging informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig.
E-16	Indien het gevraagde merk niet leverbaar is, mag de Opdrachtgever de order kosteloos annuleren en elders bestellen.
E-17	De Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen bij het plaatsen van bestellingen door de Opdrachtgever.
	(Service)Diensten
E-18	De Opdrachtnemer neemt oude banden en/of velgen retour voor verantwoorde verwerking of recycling.
E-19	Mogelijkheid tot het vullen van banden met anti-roest of antivries op een van de opgegeven locaties volgens het 'Locatieoverzicht' of de betreffende locatie waar het voertuig zich bevindt.
E-20	Coveren van specifieke type banden behoort tot de dienstverlening.

E-21	Levering van banden, velgen, dubbelluchtwielen en bijbehorende artikelen binnen het assortiment.
E-22	Artikelen kunnen desgewenst ook worden afgehaald bij dichtstbijzijnde service- of vestigingslocatie.
E-23	Op verzoek van de opdrachtgever lijnt de Inschrijver voertuigen uit.
E-24	De Opdrachtnemer biedt service voor reparaties onderweg en pechhulp.
E-25	De Opdrachtnemer voert het wisselen van banden, het demonteren van banden van velgen, en de montage van dubbelluchtwielen en klauwen uit op een van de opgegeven locaties volgens het 'Locatieoverzicht' of de betreffende locatie waar het voertuig zich bevindt.
E-26	Opdrachtgever verzorgt in principe zelf de service (pech)hulpverlening bij bandenpech van de voertuigen. Incidenteel (uit historie twee keer per jaar): Wanneer de Opdrachtgever zelf niet in staat is om de hulpverlening uit te voeren, of wanneer dit buiten reguliere uren valt, dan dient de Inschrijver zijn 24-uurs serviceverlening in te zetten. Deze service moet 24 uur per dag en 365 dagen per jaar beschikbaar zijn en een landelijke dekking hebben.
E-27	Onderhoud, montage en reparaties dienen binnen 2 uur uitgevoerd te kunnen worden, zowel op het hoofdkantoor van de Opdrachtgever als op locaties binnen het uitvoeringsgebied van de Opdrachtgever.
E-28	Wanneer Opdrachtgever gebruik maakt van de (service)diensten van Opdrachtnemer dan wordt deze hulpverlening uitgevoerd conform de praktijkrichtlijn 'VACO-pechservice op het hoofdwegenet voor bedrijfsvoertuigen van meer dan 3.500 kg'.
	Certificering
E-29	Inschrijver is een VACO erkend bandenservicebedrijf
E-30	De in te zetten medewerkers zijn VACO SVOB gecertificeerd of gelijkwaardig en beschikken minimaal over niveau 2 "technisch medewerker banden en wielenbranche". Het certificaat of de gelijkwaardigheid dient aangetoond te worden na de voorlopige gunning.
E-31	Bij levering van keuring plichtige materialen wordt een geldig keuringscertificaat meegeleverd.
	Garantie en kwaliteit
E-32	De standaard garantietermijnen van de fabrikant zijn minimaal van toepassing vanaf de leverdatum.
E-33	Banden dienen waar dit verplicht is voorzien te zijn van een Tread Wear Indicator (TWI) of een gelijkwaardige slijtage index.
E-34	Opdrachtnemer garandeert dat alle fouten die voortkomen uit onjuiste opmeting (waaronder dubbelluchtconfiguraties), verkeerde levering van banden of ondeugdelijk/onjuiste advisering door opdrachtnemer volledig en kosteloos worden hersteld. Eventuele herstelwerkzaamheden, vervanging van producten en bijkomende kosten die hieruit voortvloeien zijn volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.
E-35	De Opdrachtnemer garandeert dat alle garantie- en servicewerkzaamheden met betrekking tot geleverde banden, montage, uitlijning en aanverwante diensten kosteloos kunnen worden

	uitgevoerd bij elke vestiging die onder dezelfde formule, handelsnaam of franchiseorganisatie valt.
E-36	De locatie van de oorspronkelijke montage is niet bepalend voor de plaats waar garantie wordt uitgevoerd. De Opdrachtgever mag garantie laten uitvoeren bij de vestiging van zijn keuze, waaronder de geografisch dichtstbijzijnde vestiging.
E-37	De Opdrachtnemer draagt volledige verantwoordelijkheid voor het borgen dat alle aangesloten vestigingen (inclusief franchisenemers) de garantievoorwaarden naleven en de Opdrachtgever niet doorverwijzen naar de oorspronkelijke vestiging.
E-38	Interne verrekening of organisatorische afspraken tussen vestigingen vallen volledig onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en mogen geen enkele invloed hebben op de kosteloze en tijdige afhandeling van garantie voor de Opdrachtgever.
E-39	Indien een vestiging van de Opdrachtnemer weigert of nalaat garantiewerk uit te voeren, wordt dit beschouwd als een tekortkoming in de nakoming van de Opdrachtnemer.
	Instructie
E-40	Opdrachtnemer stelt een actuele productcatalogus beschikbaar aan Opdrachtgever.
	Koppeling
E-41	De Opdrachtnemer biedt op termijn de mogelijkheid voor een beveiligde OCI-koppeling met bijvoorbeeld Ultimo en All Solutions.
	Facturering/financiën
E-42	Opdrachtgever heeft de facturatie volledig gedigitaliseerd en daarom accepteert Opdrachtgever enkel e-facturen, nadere toelichting in het aanbestedingsleidraad.
E-43	Indien een factuur ten onrechte is verstuurd of wanneer de factuur onjuistheden bevat dient de Opdrachtgever te allen tijde een creditnota van de Opdrachtnemer te ontvangen.
E-44	Opdrachtnemer hanteert vracht en/of orderkosten welke zijn opgegeven in het Prijsformulier.
	Duurzaamheid
E-45	De vrachtwagens/bestelbusjes van de Opdrachtnemer die worden gebruikt voor het transport voldoen minimaal aan de Euro-6 norm of duurzamer.
E-46	De Opdrachtnemer beperkt verpakkingsmateriaal tot het strikt noodzakelijke en zorgt voor retourname van grote verpakkingen (zoals pallets en ompakplastic), evenals banden, velgen en ander materieel, ten behoeve van recycling of hergebruik.
	Managementinformatie, kwartaalrapportage en overleg
E-47	De contactpersoon bij de Opdrachtnemer moet voldoende mandaat hebben binnen alle relevante onderdelen van de organisatie van de Opdrachtnemer om een volwaardig gesprekspartner te kunnen zijn.
E-48	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben één keer per jaar operationeel overleg. Tijdens het operationele werkoverleg worden de managementinformatie en relevante ontwikkelingen besproken en een evaluatieformulier ingevuld. Op afroep moet de Opdrachtnemer een rapportage van de gevraagde gegevens kunnen overleggen.

E-49	De Opdrachtnemer verstrekt elk kwartaal een schriftelijk totaal overzicht waarin afzonderlijk en duidelijk zijn opgenomen: – de geleverde banden; – de inzet en uren van monteurs; – de afgenomen materialen.