



## Programma van Eisen (PvE)

### Reparatie, onderhoud, banden en keuringen bedrijfswagens tot 5.500 kg.

ALGEMEEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 01	Algemeen	Opdrachtnemer verzorgt het complete preventieve en correctieve onderhoud aan de voertuigen van Opdrachtgever. Dit bestaat uit: <ul style="list-style-type: none"><li>• Het inspecteren/keuren, uitvoeren onderhoudswerkzaamheden en repareren (incl. schades) van de complete voertuigen, inclusief accessoires en banden;</li><li>• Melden van afwijkingen die bij het dagelijks onderhoud hadden moeten worden uitgevoerd of opgemerkt;</li><li>• Verzorgen van updates door fabrikanten, zoals motormanagement, terugroepacties etc.</li></ul>
Eis 02	Algemeen	Van de totaal genoemde werkzaamheden bij Eis 01, met uitzondering van de keuringen, doet Opdrachtgever een zeer beperkt onderdeel zelf ten behoeve van trainingsdoelen.
Eis 03	Algemeen	Opdrachtnemer levert na gunning een wegwijzer aan, met de namen, functies en telefoonnummers van de betrokkenen per onderwerp: zoals werkplaats(en), service, garantie, contractmanagement en algemeen.
Eis 04	Algemeen	Opdrachtgever beschikt op de locatie te Borne over eigen servicemonteurs die kleine storingen en kleine reparaties aan de voertuigen uit kunnen voeren. Aan de inzet van de eigen servicemonteurs van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer geen rechten ontlenu en ontslaat haar van geen enkele verplichting zoals op het gebied van reactietijden, responstijden of minimale beschikbaarheid van de voertuigen.
TARIEVEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 05	Tarieven	Opdrachtnemer werkt met vaste onderhoud- en reparatietarieven/normtijden volgens opgave van de fabrikant/importeur/ <b>verzekeraar</b> . Als deze tarieven en/of normtijden, via het internet niet vrij beschikbaar zijn, stelt Opdrachtnemer deze op verzoek beschikbaar.
Eis 06	Tarieven	De kosten voor de overige werkzaamheden, die niet opgenomen zijn in de standaardtarieven en/of normtijden zoals afwijkende reparaties, worden verrekend op basis van de tarieven uit het prijsinvalformulier, marktconforme reparatietijden en marktconforme onderdelenprijzen.

Eis 07	Tarieven	Alle kosten worden vooraf door Opdrachtnemer digitaal (e-mail of onlinesysteem) voorgelegd aan Opdrachtgever ter goedkeuring. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever overtuigen van de noodzaak en kosten van de werkzaamheden met foto's of ander bewijsmateriaal.
<b>BESCHIKBAARHEID EN RESPONSTIJDEN</b>		
<b>Nr.</b>	<b>Aspect</b>	<b>Eis</b>
Eis 08	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtnemer voert de werkzaamheden normaliter uit op werkdagen tussen 8:00 en 16:00 uur, met uitzondering van het oplossen van storingen die van invloed zijn op de veiligheid bij de operationele inzet van het voertuig of storingen bij voertuigen waarvoor geen vervangend voertuig beschikbaar is.
Eis 09	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtnemer garandeert de voortgang in de planning en reparaties en is daarin bereid tot extra inspanningen.
Eis 10	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om vervangende voertuigen volgens de Inschrijving beschikbaar te stellen in de vorm van uitleen (pendelauto) (korte periode i.v.m. "vervangend vervoer") of verhuur (korte/langere periode).
Eis 11	Beschikbaarheid en responstijden	Voor onderhoud, reparaties en schadeherstel kunnen de voertuigen aan Opdrachtnemer aangeboden worden op werkdagen tussen 8.00 uur en 16.00 uur. Opdrachtgever verzorgt voor geplande werkzaamheden het brengen en ophalen van de voertuigen.
Eis 12	Beschikbaarheid en responstijden	Voor reguliere onderhoudsbeurten en keuringen mag het voertuig maximaal één (1) werkdag buiten gebruik zijn, mits het voertuig voor 8:15 uur is aangeboden.
Eis 13	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtnemer pleegt direct overleg met Opdrachtgever als er vertraging op treedt in de planning en/of werkzaamheden.
Eis 14	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtgever hecht veel waarde aan minimalisatie van buiten gebruik stelling van de voertuigen i.v.m. haar rol als beheerder openbare ruimte en de beperkte beschikbaarheid van vervangende voertuigen. Daarom mag de locatie van de werkplaats/servicepunt van Opdrachtnemer, waar minimaal 90% van de werkzaamheden plaatsvinden, maximaal 30 minuten enkele reistijd verwijderd zijn van Opdrachtgever. Reistijd gemeten via <a href="http://www.routenet.nl">www.routenet.nl</a> , instelling personenauto. Uitgangspunt is het adres van de hoofdlocatie Opdrachtgever: Burenweg 6 in Borne.
Eis 15	Beschikbaarheid en responstijden	Het breng- en ophaal adres bij onderhoud en reparatie dient gelijk te zijn.
Eis 16	Beschikbaarheid en responstijden	Voor de in te zamelen voertuigen werkt Opdrachtgever vanaf de hoofdlocatie in Borne. 1 locatie, Borne en Bentelo. Maximale reistijd naar werkplaats/servicepunt vanaf locatie Borne, Burenweg 6, 7621 GX, is 30 minuten. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de reistijd naar servicepunten die mogelijk op verzoek van Opdrachtgever toegevoegd worden. Voor service op locatie stelt Opdrachtgever een verwarmde en verlichte ruimte kosteloos beschikbaar. Deze ruimte is niet beschikbaar voor onderhoudsbeurten en/of grote reparaties.
Eis 17	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtgever maakt gebruik van specifieke voertuigen waarvoor bij ongeplande reparaties, in veel gevallen, geen vervangend voertuig beschikbaar is. Minimaal 90% van de reparaties dient daarom uiterlijk binnen 60 minuten na melding (*) aan te vangen. Binnen 120 minuten na aanvang, dienen de werkzaamheden te zijn afgerond of de diagnose te zijn gesteld. Sneller is wenselijk. Voor de overige maximale 10% aan reparaties dient aanvang uiterlijk binnen 24 uur te geschieden.

		* Melding is het moment dat de Opdrachtgever het defect telefonisch of elektronisch aan de Opdrachtnemer meldt. Indien Opdrachtgever het voertuig niet binnen 60 minuten, op de locatie van de reparateur, beschikbaar stelt aan Opdrachtnemer kan de reparatie niet aanvangen en ligt dit buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Afspraken zijn binnen kantooruren.
Eis 18	Beschikbaarheid en responstijden	De totale stilstand tijd (**) van het voertuig is in een realistische verhouding met de werkelijke reparatieduur. Norm 2:1, dit betekent dat als het voertuig één (1) reparateur ondergaat er maximaal 120 minuten stilstand mag optreden. ** Stilstand tijd gaat in nadat Opdrachtnemer over het voertuig beschikt.
Eis 19	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtnemer zet alleen servicepunten/werkplaatsen in die voldoen 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, gecertificeerde keurmeesters voor keuringen aan bijvoorbeeld autolaadkranen.
Eis 20	Beschikbaarheid en responstijden	Opdrachtgever werkt met een doorwisselsysteem. Dit betekent dat Opdrachtgever het voertuig voor 08.15 brengt bij Opdrachtnemer. Het voertuig moet dan binnen 24 uur weer klaar zijn. Wanneer deze wagen opgehaald wordt, wordt de volgende gebracht. Zo ontstaat een wissel systeem betreft regulier onderhoud en APK.
<b>ONDERHOUD EN REPARATIE</b>		
<b>Nr.</b>	<b>Aspect</b>	<b>Eis</b>
Eis 21	Onderhoud en reparatie	Opdrachtgever verstaat de volgende werkzaamheden onder een kleine beurt (materialen en arbeid) jaar één (1) jaar drie (3): <ul style="list-style-type: none"> <li>- APK</li> <li>- Olie + oliefilter</li> <li>- Service reset</li> <li>- Interieurfilter</li> <li>- Functie controle</li> <li>- Controle volgens fabriek voorschrift m.b.t. vervangen onderdelen</li> </ul>
Eis 22	Onderhoud en reparatie	Opdrachtgever verstaat de volgende werkzaamheden onder een grote beurt (materialen en arbeid) jaar twee (2) en (4): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alles uit eis 21</li> <li>- Remmen controle / schoonmaken</li> <li>- Remolie vervangen</li> <li>- LuchtfILTER vervangen</li> <li>- Brandstoffilter vervangen</li> </ul>
Eis 23	Onderhoud en reparatie	Elektrische voertuigen jaarlijks controleren en onderhouden (materialen en arbeid) volgens fabrieksvoorschrift.
Eis 24	Onderhoud en reparatie	Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over het benodigde onderhoud d.m.v. een drie (3) -maandelijke planning. Deze planning wordt één (1) maand voorafgaande aan de ingangsdatum met Opdrachtnemer afgestemd. Tussentijdse afstemming van de planning vindt wekelijks tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats. Van

		deze planning kan door Opdrachtgever d.m.v. tussentijdse opdrachten afgeweken worden, zonder consequenties voor de planning.
Eis 25	Onderhoud en reparatie	Opdrachtnemer hanteert de onderhouds-, inspectie- en keuringssystematiek en bijbehorende formulieren van de fabrikant en eventuele aanvullende keuringssystematieken en formulieren m.b.t. APK-, autolaad-kraankeuringen, veiligheids-/Arbo-keuringen etc. (zover van toepassing).
Eis 26	Onderhoud en reparatie	Een kopie van ieder keuringsformulier verstrekt Opdrachtnemer digitaal per mail, direct na afronding van de werkzaamheden aan Opdrachtgever.
Eis 27	Onderhoud en reparatie	Om ongeplande stilstand zo veel mogelijk te voorkomen vervangt Opdrachtnemer preventief onderdelen, waarvan redelijkerwijs verwacht mag worden, dat zij binnen één (1) jaar defect raken, dan wel een goede werking belemmeren. In overleg met Opdrachtgever.
Eis 28	Onderhoud en reparatie	Noodzakelijke of aan te bevelen reparaties/vervangingen, die tijdens de onderhoudsbeurten worden geconstateerd, worden in principe direct uitgevoerd door Opdrachtnemer. Uiteraard na goedkeuring van Opdrachtgever over planning van de stilstand en eventuele (extra) kosten voor Opdrachtgever.
Eis 29	Onderhoud en reparatie	De eventueel aanwezige onderhoudsboeken, zoals boeken voor autolaad kranen, worden tijdens de onderhoudswerkzaamheden bijgewerkt door Opdrachtnemer.
<b>SCHADEAFHANDELING</b>		
<b>Nr.</b>	<b>Aspect</b>	<b>Eis</b>
Eis 30	Schade	Schades worden uitgevoerd volgens de voorwaarden van bij Schadegarant aangesloten bedrijven. Opdrachtnemer neemt hiertoe initiatief voor zover Opdrachtnemer er zelf niet bij aangesloten is en zelf geen schades repareert. Aangezien deze eis is verbonden aan de huidige verzekeraar van Opdrachtgever, zullen bij wijziging van de verzekeraar gedurende de contractperiode mogelijk nieuwe afspraken met de Opdrachtnemer gemaakt moeten worden.
Eis 31	Schade	Schades, bedieningsschades, uitzonderlijke constatering en storingen/reparaties, die zijn veroorzaakt door invloeden van buitenaf fotografeert Opdrachtnemer direct. Opdrachtnemer houdt telefonisch contact met Opdrachtgever over de te ondernemen actie en legt de afspraken vast. Dit gebeurt door de gemaakte afspraken te vermelden op de werkorder/factuur d.m.v. datum/tijd, met wie de afspraken zijn gemaakt en welke afspraken zijn gemaakt.
Eis 31a	Schade	De Opdrachtnemer handelt de financiële afwikkeling van schades rechtstreeks af met de verzekeraar. Opdrachtgever betaalt uitsluitend het verschuldigde eigen risico aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er geen aanvullende kosten bij de Opdrachtgever in rekening worden gebracht, behalve het eigen risico.
<b>ONDERDELEN</b>		
<b>Nr.</b>	<b>Aspect</b>	<b>Eis</b>
Eis 32	Onderdelen	Opdrachtnemer monteert alleen nieuwe en originele onderdelen, volgens de voorschriften van de fabrikanten, of gelijkwaardige onderdelen in overleg met Opdrachtgever.
Eis 33	Onderdelen	Alleen op verzoek van Opdrachtgever monteert Opdrachtnemer alternatieve onderdelen, zoals gebruikte onderdelen.

Eis 34	Onderdelen	Opdrachtnemer verzorgt dat 90% van de onderdelen binnen één (1) werkdag beschikbaar zijn op de onderhoudslocatie voor de noodzakelijke werkzaamheden aan voertuigen/materieel van Opdrachtgever.
Eis 35	Onderdelen	Opdrachtgever maakt gebruik van all-season banden voor alle voertuigen. Wanneer banden vervangen moeten worden is dat voor all-season banden van Maxxis of Vredestein.
<b>GARANTIE</b>		
<b>Nr.</b>	<b>Aspect</b>	<b>Eis</b>
Eis 36	Garantie	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat eventuele fabrieksgarantie en aanvullende coulancregelingen te allen tijde gewaarborgd blijft (Garantie-overname) door de voertuigen, materieel te onderhouden en repareren volgens fabrieksvoorschriften. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de Opdrachtgever haar voertuigen direct betreft bij de Opdrachtnemer van de opbouw.
Eis 37	Garantie	Opdrachtnemer verzorgt de garantiewerkzaamheden in overleg met Opdrachtgever/fabrikant.
Eis 38	Garantie	De Opdrachtnemer biedt garantie op de uitgevoerde werkzaamheden en onderdelen van minimaal negen (9) maanden. En op daarbij gemonteerde onderdelen/werkzaamheden/herstelwerkzaamheden worden per direct uitgevoerd als Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierop aanspreekt en zijn volledig kosteloos (incl. voorrijdkosten en halen/brengen, onderdelen etc.)
Eis 39	Garantie	Garantiewerkzaamheden worden zonder kosten voor en facturering aan Opdrachtgever uitgevoerd.
Eis 40	Garantie	Garantiewerkzaamheden worden zonder tussenkomst Opdrachtgever gefactureerd bij de oorspronkelijke leverancier.
Eis 41	Garantie	Bij vervolgschade door een slecht uitgevoerde onderhoudsbeurt of reparatie is de Opdrachtnemer aansprakelijk voor de herstelkosten en eventuele gevolgschade. De Opdrachtnemer dient de gebreken en daaruit voortvloeiende defecten binnen de aansprakelijkheidstermijn kosteloos te verhelpen.
Eis 42	Garantie	Een maand voor het einde van de garantieperiode vindt een functionerings-inspectie van het materieel plaats. Eventuele onvolkomenheden zullen op basis van de garantie worden opgelost.
<b>INSTRUCTIE EN OPLEIDING</b>		
<b>Nr.</b>	<b>Aspect</b>	<b>Eis</b>
Eis 43	Instructie en opleiding	Opdrachtnemer is bekend met het gebruik van de voertuigen (incl. opbouw) die vermeld staan in het voertuigoverzicht en is in staat gebruikers hierover adequaat te instrueren.
Eis 44	Instructie en opleiding	Modificaties worden alleen in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd. Bij modificaties aan voertuigen of voertuig draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat alle gebruikers direct geïnstrueerd worden (indien nodig).
<b>COMMUNICATIE EN BEHEER</b>		
<b>Nr.</b>	<b>Aspect</b>	<b>Eis</b>
Eis 45	Communicatie en beheer	Het materieelnummer van het voertuig is in ieder systeem geregistreerd naast het kenteken en de overige voertuigkenmerken. Het materieelnummer is een uniek nummer dat de Opdrachtgever aan haar voertuigen en aparte opbouwen, zoals ALK, toekend.
Eis 46	Communicatie en beheer	In alle communicatie over o.a. voortgang en kosten (inclusief offertes en facturen) vindt schriftelijk plaats op basis van materieelnummer.

Eis 47	Communicatie en beheer	Werkopdrachten accepteert Opdrachtnemer zowel per email als telefonisch. Hierop onderneemt Opdrachtnemer direct actie. Telefonische afspraken worden per email bevestigd en worden vermeld op de factuur.
Eis 48	Communicatie en beheer	Opdrachtnemer voert alleen extra (buiten regulier onderhoud om) werkzaamheden uit na toestemming door Opdrachtgever (materieeldienst).
Eis 49	Communicatie en beheer	De Opdrachtnemer neemt direct telefonisch contact op met Opdrachtgever bij spoedeisende zaken, uitzonderingen of afwijkingen van de overeengekomen eisen in de dienstverlening of levering. Het gaat hier met name om onvoorziene zaken met kosten boven €250,-.
Eis 50	Communicatie en beheer	Wanneer er telefonisch contact op wordt genomen voor spoedeisende zaken, uitzonderingen of afwijkingen, dient de Opdrachtnemer direct een indicatie te kunnen overleggen van de extra kosten. Opdrachtgever ziet dit ook schriftelijk bevestigd.
Eis 51	Communicatie en beheer	Alle informatie van en over de voertuigen van Opdrachtgever blijft eigendom van Opdrachtgever en dient bij eerste verzoek beschikbaar te worden gesteld.
Eis 52	Communicatie en beheer	Aan het einde van de looptijd van de overeenkomst draagt Opdrachtnemer de servicehistorie van alle voertuigen digitaal over aan de Opdrachtgever.
Eis 53	Communicatie en beheer	Er is één (1) contactpersoon en één (1) vervangend contactpersoon bij de Opdrachtnemer
<b>SERVICE en klachten</b>		
<b>Nr.</b>	<b>Aspect</b>	<b>Eis</b>
Eis 45	Service en klachten	Opdrachtnemer draagt zorg voor een telefonische helpdesk die 24 uur, 7 dagen per week bereikbaar is
Eis 46	Service en klachten	De servicedienst is bij storing/problemen, in het werkgebied van de Opdrachtgever, altijd binnen 60 minuten na melding ter plaatse bij het defecte voertuig.
Eis 47	Service en klachten	Voor de service op locatie wordt door Opdrachtnemer altijd een monteur ingezet met brede ervaring van de betreffende voertuigen.
Eis 48	Service en klachten	Maximaal één (1) uur na het aanbieden van een defect voertuig geeft Opdrachtnemer een indicatie van de verwachte reparatieduur.
Eis 49	Service en klachten	Opdrachtnemer beschikt over een mobiele pechservice. Deze pechservice kan binnen Nederland gebeld worden, waarbij in gezamenlijk overleg een passende oplossing voor het betreffende probleem wordt gezocht. Uitgangspunt is, dat binnen 90 minuten een passende oplossing beschikbaar is.
Eis 50	<b>Service en klachten</b>	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregelement en hanteert deze. Het klachtenregelement wordt na gunning met Opdrachtgever gedeeld.
Eis 51	<b>Service en klachten</b>	De afhandeling van (eventuele) klachten en de omgang daarmee door Opdrachtgever zijn onderwerp van gesprek bij tussentijdse evaluatiegesprekken
Eis 52	<b>Facturatie</b>	Facturering geschiedt via e-factuur of via <a href="mailto:crediteuren@swbmiddentwente.nl">crediteuren@swbmiddentwente.nl</a> .
Eis 53	<b>Facturatie</b>	Facturen dienen maandelijks te worden ingediend door middel van een verzamelfactuur. Uitsluitend geleverde diensten kunnen worden gefactureerd

Eis 54	<b>Facturatie</b>	De maandelijkse facturen worden binnen vijf (5) werkdagen van de nieuwe maand aan Opdrachtgever gemaïld.
Eis 55	<b>Facturatie</b>	Op de factuur dienen de volgende aspecten te zijn opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materieelnummer;</li> <li>- Inkoopordernummer;</li> <li>- Werkordernummer;</li> <li>- Kilometer stand;</li> <li>- Het kenteken;</li> <li>- Type voertuig; en</li> <li>- De uitgevoerde werkzaamheden.</li> </ul>
Eis 56	<b>KPI's</b>	Facturatie moet in 90% gevallen in één (1) keer goed gaan. Onder goed gaan verstaat Aanbestedende Dienst dat alle aspecten genoemd in Eis 52 t/m 55 op de factuur vermeld staan.
Eis 57	<b>KPI's</b>	Het doorwisselsysteem gaat 90% van de tijd zoals geëist. Het doorwisselsysteem staat in Eis 20.
Eis 58	<b>KPI's</b>	Wanneer er niet wordt voldaan aan de KPI doelstellingen, zal er in overleg een verbeterplan opgesteld worden.