

Bijlage 7.2 Programma van Eisen perceel 2: NSA's

Nr.	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer verzorgt het complete preventieve en correctieve onderhoud aan het materieel van opdrachtgever. Dit bestaat uit: - het inspecteren/keuren, uitvoeren onderhoudswerkzaamheden en repareren (incl. schades) van het complete materieel, inclusief het onderstel en accessoires - het uitvoeren van alle wettelijk verplichte keuringen - melden van afwijkingen die bij het dagelijks onderhoud hadden moeten worden uitgevoerd of opgemerkt - verzorgen van updates door fabrikanten, terugroepacties etc. De beschrijving van de aggregaat units is bijgevoegd in bijlage 24.
2.	Opdrachtnemer is het enige aanspreekpunt, ook bij uitbestede werkzaamheden door opdrachtnemer en voor garantieafwikkeling.
3.	Voor de servicewerkzaamheden wordt door opdrachtnemer altijd een monteur ingezet met specifieke kennis en brede ervaring van het betreffende materieel.
4.	De medewerkers, die ingezet worden voor de opdracht, dienen een door de opdrachtgever te verstrekken geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
5.	Opdrachtnemer dient te verklaren dat alle medewerkers, die ingezet worden voor de opdracht, in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG).
6.	De opdrachtnemer levert na gunning een wegwijzer aan, met de namen, functies en telefoonnummers van de betrokkenen per onderwerp: o.a. service, garantie, contractmanagement en algemeen.
7.	De opdrachtnemer draagt vanaf het moment waarop een voertuig en/of materieel voor onderhoud en/of reparatie is ontvangen, aansprakelijkheid voor de zorg van het gehele voertuig/materieel. Het voertuig en/of materieel dient ten alle tijden in een geheel afgesloten ruimte gestald te worden (dus niet buiten). Risico voor beschadiging of diefstal is vanaf dat moment ook voor de opdrachtnemer. Wanneer opdrachtgever het voertuig/materieel weer ontvangt vervalt deze aansprakelijkheid en het risico.

Nr.	Onderhoud en reparatie
8.	Opdrachtgever informeert opdrachtnemer d.m.v. een jaarplanning voor de onderhoudswerkzaamheden 2 maanden voor het nieuwe kalenderjaar. Opdrachtgever stemt deze planning één keer per vier weken concreet met opdrachtnemer af, vier weken van te voren. Van

	deze planning kan door opdrachtgever worden afgeweken i.v.m. uitval van soortgelijk materieel of andere calamiteiten, zonder consequenties voor opdrachtgever.
9.	Opdrachtnemer hanteert de onderhouds-, inspectie- en keuringssystematiek en bijbehorende formulieren van de fabrikant en eventuele aanvullende keuringssystematieken en formulieren. Een kopie van ieder keuringsformulier verstrekt opdrachtnemer, digitaal, direct na afronding van de werkzaamheden aan opdrachtgever.
10.	Om ongeplande stilstand zo veel mogelijk te voorkomen vervangt opdrachtnemer preventief onderdelen, waarvan redelijkerwijs verwacht mag worden, dat zij binnen een jaar defect raken, dan wel een goede werking belemmeren. Noodzaak en vervangen van delen worden vooraf besproken met opdrachtgever
11.	Noodzakelijke reparaties, 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.
12.	De eventueel aanwezige onderhoudsboeken worden tijdens de onderhoudswerkzaamheden bijgewerkt door opdrachtnemer.
13.	Banden ouder dan 6 jaar dienen preventief vervangen te worden.
14.	Opdrachtnemer dient bij aanvang van de overeenkomst een onderhoudsplan voor preventief onderhoud aan te leveren ter goedkeuring van opdrachtgever. In dit plan beschrijft opdrachtnemer welke preventieve onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd aan de units, met een overzicht van de inspectie-, controle-, reinigings- en vervangingsactiviteiten. Het onderhoudsplan bevat minimaal een gespecificeerde lijst van de onderhoudswerkzaamheden, de frequentie van uitvoering en de betreffende onderdelen of systemen waarop deze werkzaamheden betrekking hebben. Het door opdrachtnemer voorgestelde onderhoudsplan dient minimaal te voldoen aan de in bijlage 24 opgenomen inspectielijst Preventief onderhoud Noodstroom aggregaten op aanhangwagens. Indien opdrachtnemer aanvullende preventieve onderhoudswerkzaamheden uitvoert, dienen deze eveneens in het onderhoudsplan te worden opgenomen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het onderhoudsplan te beoordelen en waar nodig aanpassingen te verlangen.

Nr.	Onderdelen
15.	Opdrachtnemer monteert alleen originele onderdelen, conform de voorschriften van de fabrikanten, of gelijkwaardige onderdelen in overleg met opdrachtgever.
16.	Opdrachtnemer verzorgt dat 90% van de onderdelen binnen één werkdag beschikbaar zijn op de onderhoudslocatie voor de noodzakelijke werkzaamheden aan voertuigen/materieel van opdrachtgever. De overige onderdelen worden direct gehaald bij de leverancier, indien voertuigen/materieel hierdoor niet inzetbaar zijn. Deze eis is niet van toepassing op de op maat gemaakte onderdelen van de opbouw en brandweer specifieke onderdelen.

Nr.	Kwaliteit
17.	De opdrachtnemer voert alle preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden uit conform de onderhoudsvoorschriften van de fabrikant (indien aanwezig) en aanvullende eisen van de opdrachtgever (zoals vastgelegd in dit programma van eisen en de invulling van de subgunningscriteria).

Nr.	Servicedienst
18.	Opdrachtgever kan voor pechservice en/of storingen beschikken over de 24 uren servicedienst van de opdrachtnemer die 7 dagen per week bereikbaar en inzetbaar is en/of een 24 uren servicedienst die namens de opdrachtnemer 7 dagen per week bereikbaar en inzetbaar is.
19.	De storingsdienst is op iedere locatie binnen de Benelux inzetbaar.

Nr.	Garantie
20.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat eventuele fabrieksgarantie en aanvullende coulanceregelingen te allen tijde gewaarborgd blijft door het materieel te onderhouden en te repareren conform fabrieksvoorschriften.
21.	opdrachtnemer verzorgt de (eventuele) garantiereparaties in overleg met leverancier/fabrikant.
22.	De opdrachtnemer biedt garantie op de uitgevoerde werkzaamheden, ingaand vanaf de datum van de werkzaamheden, van minimaal 3 maanden en op het vervangen van onderdelen (incl. de onderdelen) van minimaal 12 maanden. Herstelwerkzaamheden worden per direct uitgevoerd als opdrachtgever de opdrachtnemer hierop aanspreekt en zijn volledig kosteloos (incl. arbeidskosten, voorrijkosten onderdelen etc.)

Nr.	Beschikbaarheid en responstijden
23.	De opdrachtnemer voert de werkzaamheden normaliter uit op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur, met uitzondering van het oplossen van storingen die van invloed zijn op de veiligheid bij de operationele inzet van het materieel of storingen bij materieel waarvoor geen vervangend materieel beschikbaar is.
24.	Opdrachtnemer garandeert de voortgang in de planning en reparaties en is daarin bereid tot extra inspanningen.
25.	De uitvoering van de werkzaamheden van preventief en correctief onderhoud geschiedt op locaties van de opdrachtgever. Indien bepaalde werkzaamheden (zoals het onderhoud aan de aanhangwagen) niet uitgevoerd kunnen worden op de locatie van de opdrachtgever zullen deze uitgevoerd worden op de locatie van de opdrachtnemer. Het transport wordt in dat geval verzorgd door de opdrachtgever. De locaties van het materieel is weergegeven in het materieel overzicht (bijlage 17).

26.	Werkzaamheden welke niet op de locatie van de opdrachtgever plaats kunnen vinden dienen plaats te vinden op maximaal 30 minuten reistijd vanaf de betreffende locatie van het materieel. Een kortere reistijd is wenselijk. Reistijd gemeten via www.routenet.nl , instelling personenauto.
27.	Voor reguliere onderhoudsbeurten en keuringen mag het materiaal maximaal 2 werkdagen buiten gebruik zijn.
28.	Opdrachtnemer pleegt direct overleg met opdrachtgever als er vertraging optreedt in de planning en/of werkzaamheden.
29.	De pechservice/storingsdienst van/namens opdrachtnemer is in Nederland binnen 4 uur na melding ter plaatse.
30.	De totale stilstandtijd (**) van het materieel is in een realistische verhouding met de werkelijke reparatieduur. Norm 2:1, dit betekent dat indien het materieel 1 reparatieuur ondergaat er maximaal 2 klokuren stilstand mag optreden. ** Stilstandtijd gaat in nadat opdrachtnemer over het materieel beschikt.

Nr.	Service Level Agreement
31.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Service Level Agreement (SLA). Een model voor deze SLA is te vinden in bijlage 13 en zal binnen 5 weken na definitieve gunning gecompleteerd worden.
32.	Opdrachtnemer dient een periodieke rapportage van de onderhoudswerkzaamheden aan de opdrachtgever te verzorgen. Een nadere invulling van deze rapportage is in de SLA vastgelegd.

Nr.	Communicatie en beheer
33.	Het roepnummer van het materieel is in ieder systeem geregistreerd naast de overige kenmerken. Het roepnummer wordt ook wel een vloot-/bedrijfsnummer genoemd, echter met zowel letters als cijfers.
34.	Communicatie over o.a. voortgang en kosten vindt plaats op basis van roepnummer.
35.	Werkopdrachten accepteert opdrachtnemer van door de opdrachtgever gemandateerde personen zowel per email of elektronisch via een meldingssysteem. Hierop onderneemt opdrachtnemer direct actie.
36.	Meldingen door chauffeurs of door opdrachtnemer zelf geconstateerde feiten worden door opdrachtnemer besproken met opdrachtgever. Opdrachtnemer voert alleen maar werkzaamheden uit na toestemming door gemandateerde personen van opdrachtgever.
37.	De opdrachtnemer neemt direct telefonisch contact op met opdrachtgever bij spoedeisende zaken, uitzonderingen of afwijkingen van de overeengekomen eisen in de dienstverlening of levering.
38.	De opdrachtnemer vraagt vooraf goedkeuring aan opdrachtgever voor extra werkzaamheden boven € 500 en voert de werkzaamheden pas uit nadat de goedkeuring is ontvangen. Direct

	aanvangen en naderhand overleggen mag, echter is het risico voor opdrachtnemer indien opdrachtgever niet instemt met de kosten.
--	---

Nr.	Evaluatie
39.	De opdrachtnemer en opdrachtgever hebben éénmaal per jaar, of meer indien daar een aanleiding voor is, een evaluatieoverleg. Van dit periodieke evaluatieoverleg wordt door opdrachtnemer een beknopt verslag met actielijst gemaakt. Deze acties worden voorzien van een uitvoerdatum.
40.	Indien werkzaamheden niet marktconform worden uitgevoerd, zal opdrachtgever de opdrachtnemer hierop aanspreken en wordt dit besproken in de evaluatiegesprekken om verbeteracties af te spreken. Indien opdrachtnemer nalatig is bij uitvoeren van de verbeteracties of deze weigert te accepteren, kan dit leiden tot ontbinding van de overeenkomst.

Nr.	Tarieven
41.	Opdrachtnemer werkt met een vast tarief voor het jaarlijks preventief onderhoud conform de inspectielijst. In de tarieven dienen voorrijkosten, arbeidsloon en materialen te zijn opgenomen. Correctieve werkzaamheden dienen niet opgenomen te worden in het vaste tarief. Correctieve werkzaamheden dienen apart te worden geoffereerd.
42.	De kosten voor de correctieve werkzaamheden worden berekend op basis van de tarieven uit het prijsinvalformulier en marktconforme onderdelenprijzen. opdrachtnemer biedt opdrachtgever mogelijkheid om zowel aangekondigd als niet aangekondigd de marktconformiteit van de prijzen bij opdrachtnemer te controleren, door middel van bezoek aan opdrachtnemer, waarbij opdrachtnemer een open boekhouding hanteert.
43.	Opdrachtnemer verwerkt de korting conform de opgave in het prijsinvalformulier over de totale kosten. Kortingen worden per factuur verrekend. De toegepaste korting dient transparant inzichtelijk te zijn.
44.	De kosten voor het correctieve onderhoud wordt vooraf door opdrachtnemer digitaal (e-mail of online systeem(*)) als een reparatievoorstel voorgelegd aan opdrachtgever ter goedkeuring. Het reparatievoorstel bestaat minimaal uit de volgende onderdelen: - de geconstateerde gebreken - kostenopgave te vervangen onderdelen - kostenopgave arbeidsloon (aantal uren en uurtarief) - welke werkzaamheden uitbesteed worden aan derden (indien van toepassing) - eventuele aanvullende maatregelen en kosten. opdrachtnemer zal opdrachtgever overtuigen van de noodzaak en kosten van de werkzaamheden met foto's of ander bewijsmateriaal. * Indien er een onlinesysteem van toepassing is dienen de ingediende prijsopgave's na het verlenen van de goedkeuring niet meer gewijzigd te kunnen worden.

Nr.	Facturatie
45.	De kosten worden separaat gefactureerd, voorzien van een opdrachtnummer, kenteken/roepnummer en bewijs van goedkeuring.
46.	In het geval van een schadereparatie dient de opdrachtnemer de kosten te splitsen in 2 facturen. Factuur 1 met het bedrag ter hoogte van het eigen risico (door opdrachtgever op te geven). Factuur 2 met het resterende bedrag. Beide facturen dienen gericht te worden aan de opdrachtgever. De betalingstermijn van beide facturen bedraagt 30 dagen na ontvangst van de factuur, indien de factuur akkoord bevonden is.
47.	De gefactureerde bedragen dienen transparant inzichtelijk te zijn. Op de factuur dienen minimaal de volgende items duidelijk te zijn weergegeven: - kenteken (indien van toepassing) - roepnummer (indien een kenteken niet van toepassing is) - urenstand (indien van toepassing) - opdrachtnummer opdrachtgever - onderdelen; naam, aantal en prijs - arbeid; aantal uren en kosten - toegepaste kortingen.
48.	De gefactureerde bedragen dienen overeen te komen met de verstrekte opdracht.
49.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van de factuur, indien de factuur akkoord bevonden is.