

Bijlage 7.3 Programma van Eisen perceel 3: Volvo

Nr.	Algemene eisen
1.	Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden en reparaties van de complete voertuigen, incl. onderdelen t.b.v. gebruik als brandweervoertuig. Na controle geluid- en optische signalen wordt een testcertificaat met het voertuig meegeleverd met daarin vermeld resultaten van optische controle en meetwaarde 2-toon onder vermelding van roep- en kenteknummer. Invoegen: "Inclusief, indien van toepassing, op- en aanbouw (Haakarmsysteem, laad- en loskraan, laadklep en accessoires". Software updates worden op factuur vermeld inclusief versienummer.
2.	Opdrachtnemer is het enige aanspreekpunt, ook bij uitbestede werkzaamheden door opdrachtnemer en voor garantieafwikkeling. Daarmee is opdrachtnemer ook primair verantwoordelijk voor kwaliteit van, in opdracht van opdrachtnemer, door derden uitgevoerde werkzaamheden aan hydrauliek of keuringen.
3.	Voor de servicewerkzaamheden wordt door opdrachtnemer altijd een monteur ingezet met specifieke kennis en brede ervaring van de betreffende voertuigen. Niveau monteur minimaal eerste bedrijfsautotechnicus (niveau 4).
4.	opdrachtnemer dient te verklaren dat alle medewerkers, die ingezet worden voor de opdracht, in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG).
5.	Gedurende het onderhoud door opdrachtnemer is het voertuig voorzien van groene kentekenplaten van opdrachtnemer tijdens rijden op openbare weg.
6.	Gedurende het onderhoud door opdrachtnemer is het aan de buitenzijde van het voertuig duidelijk kenbaar gemaakt dat het buiten dienst is. Het gebruik van optische- en geluidsignalen op de openbare weg is te allen tijden niet toegestaan. Bij het niet nakomen van bovenstaande, kunnen sancties worden opgelegd aan opdrachtnemer.
7.	De opdrachtnemer levert na gunning een wegwijzer aan, met de namen, functies en telefoonnummers van de betrokkenen per afdeling/taakgebied: o.a. service, garantie, contractmanagement en algemeen.
8.	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
-----	------------------------

9.	Opdrachtgever informeert opdrachtnemer d.m.v. een jaarplanning voor de onderhoudswerkzaamheden 2 maanden voor het nieuwe kalenderjaar en voor alle voertuigen binnen dit perceel. 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 soortgelijke voertuigen of andere calamiteiten, zonder consequenties voor opdrachtgever.
10.	Opdrachtnemer hanteert de onderhouds-, inspectie- en keuringssystematiek en bijbehorende formulieren van de fabrikant en eventuele aanvullende keuringssystematieken en formulieren m.b.t. APK-, AMTeK, kraankeuringen, keuringen afzetsysteem, veiligheids/Arbo-keuringen etc. (zover van toepassing). Een kopie van ieder keuringsformulier verstrekt opdrachtnemer, digitaal, direct na afronding van de werkzaamheden aan opdrachtgever.
11.	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.
12.	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. Met inbegrip van hetgeen bepaald in eis 47.
13.	De eventueel aanwezige onderhoudsboeken worden tijdens de onderhoudswerkzaamheden bijgewerkt door opdrachtnemer.
14.	Banden ouder dan 6 jaar dienen preventief vervangen te worden.
15.	Opdrachtnemer dient jaarlijks het navigatiesysteem te updaten. Kosten hiervoor dienen opgegeven te worden in het prijsinvalformulier. Met inbegrip van hetgeen bepaald in eis 47.

Nr.	Onderdelen
16.	Opdrachtnemer draagt zorg voor aanwezigheid van onderdelen t.b.v. regulier onderhoud teneinde werkplaatsbezoek zo kort mogelijk te houden vanwege beschikbaarheid voertuigen voor brandweertaak.
17.	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
18.	De opdrachtnemer voert alle preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden uit conform de onderhoudsvorschriften 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.	Service dienst
19.	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.
20.	De pechservice is op iedere locatie binnen de Benelux inzetbaar.

Nr.	Garantie
21.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat eventuele fabrieksgarantie en aanvullende coulanceregelingen te allen tijde gewaarborgd blijft door de voertuigen te onderhouden en te repareren conform fabrieksvoorschriften.
22.	Opdrachtnemer verzorgt de garantiereparaties in overleg met leverancier/fabrikant.
23.	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
24.	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 voertuig of storingen bij voertuigen waarvoor geen vervangend voertuig beschikbaar is.
25.	Opdrachtnemer garandeert de voortgang in de planning en reparaties en is daarin bereid tot extra inspanningen.
26.	Voor onderhoud en reparaties kunnen de voertuigen aan opdrachtnemer aangeboden worden op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur.
27.	De uitvoering van de werkzaamheden van preventief en correctief onderhoud geschiedt op locatie van opdrachtnemer en het transport wordt verzorgd door de opdrachtgever.
28.	Voor reguliere onderhoudsbeurten en keuringen mag het voertuig maximaal twee werkdag buiten gebruik zijn, mits het voertuig voor 8:15 uur is aangeboden. Indien het voertuig voorzien is van een opbouw waarop ook onderhoud en/of een keuring van toepassing is mag het voertuig maximaal drie werkdagen buiten gebruik zijn.

29.	Opdrachtnemer pleegt direct overleg met opdrachtgever als er vertraging optreedt in de planning en/of werkzaamheden.
30.	Opdrachtgever hecht veel waarde aan minimalisatie van buitengebruikstelling van de voertuigen i.v.m. haar rol als hulpverlener en de beperkte beschikbaarheid van vervangende voertuigen. Daarom mag de locatie van de werkplaats van opdrachtnemer, waar de minimaal 90% van de werkzaamheden plaatsvinden, maximaal 30 minuten enkele reistijd verwijderd zijn van opdrachtgever. Reistijd gemeten via www.routenet.nl , instelling Truck 20T. Een kortere reistijd is wenselijk. Uitgangspunt is het adres van de hoofdlocatie opdrachtgever: Zilverstraat 91, 2718 RP Zoetermeer. * De reistijd dient te worden berekend door middel van het aanklikken van de tekst "Bereken verwachte reistijd" waarbij een Vertrek (of Aankomst) moment dient te worden ingevuld waarbij er geen vertragende omstandigheden van toepassing zijn (de staafdiagrammen van reistijd in het pop-up venster zijn dan geheel in één kleur en boven in de staafdiagram wordt 0 minuten aangegeven). opdrachtnemer voegt een afdruk van dit scherm bij als bijlage in de inschrijving.
31.	De voertuigen van opdrachtgever zijn voor een deel gestationeerd op de hoofdlocatie te Zoetermeer en voor een deel in de verschillende Veiligheidsregio's in Nederland. Op verzoek van opdrachtgever biedt opdrachtnemer de mogelijkheid de betreffende voertuigen te laten onderhouden en repareren in het gebied waar de voertuigen gestationeerd zijn. Indien opdrachtnemer in de betreffende gebieden beschikt over een eigen servicelocatie welke voldoet aan de maximale reistijd vanaf de standplaats van het betreffende voertuig, zoals beschreven in Eis 30, zal opdrachtgever de voertuigen gebruik maken van de betreffende servicelocatie.
32.	Het breng- en ophaal adres bij onderhoud en reparatie dient gelijk te zijn tenzij anders is overeengekomen.
33.	De pechservice/storingsdienst van/namens opdrachtnemer is in Nederland binnen 1,5 uur na melding ter plaatse.

Nr.	Service Level Agreement
34.	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.
35.	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
36.	Het roepnummer van het voertuig is in ieder systeem geregistreerd naast het kenteken en de overige voertuigkenmerken. Het roepnummer wordt ook wel een vloot-/bedrijfsnummer genoemd, echter met zowel letters als cijfers.
37.	Communicatie over o.a. voortgang en kosten vindt plaats op basis van roepnummer.

38.	Werkzaamheden, niet vallend onder regulier onderhoud en niet passend binnen de 1000,- als gemeld in eis 47 worden uitsluitend uitgevoerd na toestemming gemandateerde namens opdrachtgever.
39.	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.
40.	De opdrachtnemer neemt direct telefonisch contact op met opdrachtgever bij spoedeisende zaken, uitzonderingen of afwijkingen van de overeengekomen eisen in de dienstverlening of levering.
41.	De opdrachtnemer vraagt vooraf goedkeuring aan opdrachtgever voor extra werkzaamheden boven € 1000 en voert de werkzaamheden pas uit nadat de goedkeuring is ontvangen. Direct aanvragen en naderhand overleggen mag, echter is het risico voor opdrachtnemer indien opdrachtgever niet instemt met de kosten. Zie eis 47

Nr.	Evaluatie
42.	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. Indien werkzaamheden niet marktconform worden uitgevoerd en niet volgens deze overeenkomst 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.
43.	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
44.	Opdrachtnemer werkt voor het chassis met vaste onderhoud- en reparatietarieven/normtijden conform opgave van de fabrikant/importeur. Indien deze tarieven en/of normtijden, middels internet niet vrij beschikbaar zijn, stelt opdrachtnemer deze op verzoek beschikbaar.
45.	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. 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.

46.	Opdrachtnemer verwerkt de korting conform de opgave in het prijsinvulformulier over de totale kosten. Kortingen worden per factuur verrekend. De toegepaste korting dient transparant inzichtelijk te zijn.
47.	<p>De opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om per onderhoudsbeurt tot een bedrag van €1000,- reparaties uit te voeren zonder de opdrachtgever te informeren, mits goed gespecificeerd op de factuur. Bij overstijging van dit bedrag wordt een reparatievoorstel ingediend, bestaande uit de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>opdrachtnemer zal opdrachtgever overtuigen van de noodzaak en kosten van de werkzaamheden met foto's of ander bewijsmateriaal.</p> <p>* Indien er een onlinesysteem van toepassing is dienen de ingediende prijsopgave 's na het verlenen van de goedkeuring niet meer gewijzigd te kunnen worden.</p>

Nr.	Facturatie
48.	De kosten worden binnen 5 dagen na voltooiing werkzaamheden gefactureerd, voorzien van een opdrachtnummer, kenteken/roepnummer en bewijs van goedkeuring.
49.	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.
50.	De gefactureerde bedragen dienen transparant inzichtelijk te zijn. Op de factuur dienen minimaal de volgende items duidelijk te zijn weergegeven: <ul style="list-style-type: none"> - roepnummer - kenteken - km-stand - opdrachtnummer opdrachtgever - onderdelen; naam, aantal en prijs - arbeid; aantal uren en kosten - toegepaste kortingen.
51.	De gefactureerde bedragen dienen overeen te komen met de verstrekte opdracht.
52.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van de factuur, indien de factuur akkoord bevonden is.