

Bijlage 12 : Programma van eisen

Dit document beschrijft de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan de opdrachtnemer met betrekking tot de aanbesteding Europese openbare aanbesteding "Onderhoud en reparatie DAF-voertuigen". De inschrijving moet voldoen aan de onderstaande eisen. Ingeval de inschrijver aangeeft dat hij aan één of meerdere eisen niet voldoet, wordt de inschrijving uitgesloten van de aanbesteding. Dit document maakt integraal onderdeel uit van de inschrijving

Nr.	Algemeen
E-01	Inschrijver verzorgt op verzoek van opdrachtgever het complete of gedeeltelijke preventieve en correctieve onderhoud aan met name DAF voertuigen. Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben overleg over de mogelijkheden. Dit bestaat uit: - het inspecteren/keuren, uitvoeren onderhoudswerkzaamheden en repareren (incl. schades). - 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, zoals motormanagement, terugroepacties etc. - indien opdrachtgever verzoekt keuringen en reparaties van opbouwen van aangeboden voertuigen uit te voeren, wordt dit opgepakt. - op verzoek van Opdrachtgever verzorgd Opdrachtnemer het halen en/of brengen van het te onderhouden voertuig. Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben overleg over de mogelijkheden, in combinatie met de vereiste specialisaties.
E-02	De opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over de kennis, certificeringen, tools en toegang tot technische documentatie die noodzakelijk zijn voor onderhoud en reparatie van de voertuigen opgenomen in bijlage 10. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst, in overleg met de opdrachtnemer, voertuigen aan deze lijst toe te voegen dan wel van deze lijst te verwijderen.
E-03	De inschrijver voert de werkzaamheden zelf uit. Indien de noodzaak er is om werkzaamheden bij anderen neergelegd dienen te worden, is er vooraf afstemmen en akkoord van de opdrachtgever vereist
E-04	Inschrijver signaleert en verzorgt de garantieafwikkelingen.
E-05	Voor de servicewerkzaamheden wordt door inschrijver altijd een monteur ingezet met specifieke kennis en brede ervaring van de aangeboden voertuigen.
E-06	De inschrijver levert na gunning een wegwijzer aan, met de namen, functies en telefoonnummers van de betrokkenen per onderwerp: o.a. service, garantie, contractmanagement en algemeen.
E-07	De inschrijver 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. Wanneer opdrachtgever het voertuig/materieel weer ontvangt vervalt deze aansprakelijkheid en het risico.

	Tarieven
E-08	Inschrijver 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 inschrijver deze op verzoek beschikbaar.
E-09	De kosten voor de overige werkzaamheden, die niet opgenomen zijn in de standaardtarieven en/of normtijden zoals afwijkende reparaties en schadeherstel, worden verrekend op basis van de tarieven uit het prijsinvulformulier, marktconforme reparatietijden en marktconforme onderdelenprijzen. Inschrijver biedt opdrachtgever mogelijkheid om zowel aangekondigd als niet aangekondigd de marktconformiteit van de prijzen bij inschrijver te controleren, door middel van bezoek aan inschrijver, waarbij inschrijver een open boekhouding hanteert.
E-10	Inschrijver 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.
E-11	Indien gewenst door opdrachtgever worden de kosten voor het correctieve onderhoud vooraf door inschrijver digitaal per email 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. Inschrijver zal opdrachtgever overtuigen van de noodzaak en kosten van de werkzaamheden met foto's of ander bewijsmateriaal.

	Beschikbaarheid en responstijden
E-12	De inschrijver 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.
E-13	Inschrijver garandeert de voortgang in de planning en reparaties en is daarin bereid tot extra inspanningen.
E-14	Onderhoud, reparaties en schadeherstel geschiedt op locatie van inschrijver en het transport wordt verzorgd door de opdrachtgever. De locatie van werkgever is maximaal 20 km vanaf de standplaatsen van Opdrachtgever, Meersteeg 15, 4191NK Geldermalsen en Industrieweg 4 4004JW Tiel. De voertuigen aan inschrijver worden aangeboden op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur. Indien de inschrijver niet binnen een straal van 20 kilometer van bovengenoemde locaties is gevestigd, dient de inschrijver zelf zorg te dragen voor het ophalen en retourneren van de voertuigen, dan wel de werkzaamheden (gedeeltelijk) uit te voeren op locatie van opdrachtgever, zonder aanvullende kosten voor de opdrachtgever. De extra reistijd of afstand als gevolg van

	vestiging buiten de genoemde straal van 20 kilometer leidt niet tot afwijkingen van de in het Programma van Eisen gestelde responstijden, doorlooptijden en overige prestatie-eisen. Alle gestelde termijnen en eisen blijven onverkort van toepassing.
E-15	Voor reguliere onderhoudsbeurten en keuringen mag het voertuig maximaal één werkdag buiten gebruik zijn, mits het voertuig voor 8:15 uur is aangeboden.
E-16	Inschrijver pleegt direct overleg met opdrachtgever als er vertraging optreedt in de planning en/of werkzaamheden.
E-17	Het breng- en ophaal adres bij onderhoud en reparatie dient gelijk te zijn.
E-18	De pechservice/storingsdienst van/namens inschrijver is in Nederland binnen 1,5 uur na melding ter plaatse.
E-19	De totale stilstandtijd (**) van het voertuig is in een realistische verhouding met de werkelijke reparatieduur. Norm 2:1, dit betekent dat indien het voertuig 1 reparatieuur ondergaat er maximaal 2 klokuren stilstand mag optreden. ** Stilstandtijd gaat in nadat inschrijver over het voertuig beschikt.

	Onderhoud en reparatie
E-20	Opdrachtgever informeert inschrijver d.m.v. een jaarplanning voor de onderhoudswerkzaamheden 1 maand voor het nieuwe kalenderjaar. Van deze planning kan door opdrachtgever worden afgeweken i.v.m. uitval van soortgelijke voertuigen of andere calamiteiten, zonder consequenties voor opdrachtgever.
E-21	Inschrijver hanteert de onderhouds-, inspectie- en keuringssystematiek en bijbehorende formulieren van de fabrikant en eventuele aanvullende keuringssystematieken en formulieren m.b.t., keuringen, veiligheids/Arbo-keuringen etc. (zover van toepassing). Een kopie van ieder keuringsformulier verstrekt inschrijver, digitaal, direct na afronding van de werkzaamheden aan opdrachtgever.
E-22	Om ongeplande stilstand zo veel mogelijk te voorkomen vervangt inschrijver preventief onderdelen, waarvan redelijkerwijs verwacht mag worden, dat zij binnen een jaar defect raken, dan wel een goede werking belemmeren.
E-23	Noodzakelijke reparaties, die tijdens de onderhoudsbeurten worden geconstateerd, worden in principe direct uitgevoerd door inschrijver. Uiteraard na goedkeuring van opdrachtgever over planning van de stilstand en eventuele (extra) kosten voor opdrachtgever.
E-24	De eventueel aanwezige onderhoudsboeken worden tijdens de onderhoudswerkzaamheden bijgewerkt door inschrijver.

	Onderdelen
E-25	Inschrijver monteert alleen originele onderdelen, conform de voorschriften van de fabrikanten, of gelijkwaardige onderdelen in overleg met opdrachtgever.
E-26	Inschrijver verzorgt dat 95% 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.

	Servicedienst
E-27	Opdrachtgever kan voor pechservice en/of storingen beschikken over de servicedienst gedurende de reguliere werktijden van het voertuig van de inschrijver die maandag tot en met vrijdag van 07:00 tot 17:00 en in het weekend van 07:00 tot 13:00 uur bereikbaar en inzetbaar is en/of een servicedienst die namens de inschrijver 5 dagen per week bereikbaar en inzetbaar is. Daarnaast kan opdrachtgever beschikken over een 24/7 servicedienst buiten reguliere werktijden voor calamiteiten.
E-28	De pechservice is op iedere locatie binnen verzorgingsgebied van Avri inzetbaar.

	Garantie
E-29	Inschrijver zorgt ervoor dat eventuele fabrieksgarantie en aanvullende coulanceregelingen te allen tijde gewaarborgd blijft door de voertuigen te onderhouden en te repareren conform fabrieksvoorschriften.
E-30	Inschrijver signaleert en verzorgt de (eventuele) garantiereparaties in overleg met leverancier/fabrikant.
E-31	De inschrijver 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 inschrijver hierop aanspreekt en zijn volledig kosteloos (incl. arbeidskosten, voorrijdkosten onderdelen etc.)

	Communicatie en beheer: documentatie, facturatie, communicatie, systemen
E-32	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.
E-33	Communicatie over o.a. voortgang en kosten vindt plaats op basis van roepnummer.
E-34	Werkopdrachten accepteert inschrijver van door de opdrachtgever gemandateerde personen zowel per email of elektronisch via een meldingssysteem. Hierop onderneemt inschrijver direct actie.
E-35	Meldingen door chauffeurs of door inschrijver zelf geconstateerde feiten worden door inschrijver besproken met opdrachtgever. Inschrijver voert alleen maar werkzaamheden uit na toestemming door gemandateerde personen van opdrachtgever.
E-36	De inschrijver neemt direct telefonisch contact op met opdrachtgever bij spoedeisende zaken, uitzonderingen of afwijkingen van de overeengekomen eisen in de dienstverlening of levering.
E-37	De inschrijver vraagt vooraf goedkeuring aan opdrachtgever voor extra werkzaamheden boven €750 en voert de werkzaamheden pas uit nadat de goedkeuring is ontvangen. Direct aanvangen en naderhand overleggen mag, echter is het risico voor inschrijver indien opdrachtgever niet instemt met de kosten.

	Evaluatie
E-38	De inschrijver en opdrachtgever hebben 3x per jaar, of meer indien daar een aanleiding voor is, een evaluatieoverleg. Van dit periodieke evaluatieoverleg wordt door inschrijver een beknopt verslag met actielijst gemaakt. Deze acties worden voorzien van een uitvoerdatum.
E-39	Indien werkzaamheden niet marktconform worden uitgevoerd, zal opdrachtgever de inschrijver hierop aanspreken en wordt dit besproken in de evaluatiegesprekken om verbeteracties af te spreken. Indien inschrijver nalatig is bij uitvoeren van de verbeteracties of deze weigert te accepteren, kan dit leiden tot ontbinding van de overeenkomst.

	Facturatie
E-40	De kosten worden separaat gefactureerd, voorzien van een opdrachtnummer, kenteken/roepnummer en bewijs van goedkeuring.
E-41	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.

E-42	De gefactureerde bedragen dienen transparant inzichtelijk te zijn. Op de factuur dienen minimaal de volgende items duidelijk te zijn weergegeven: - kenteken - km-stand - roepnummer - opdrachtnummer opdrachtgever - onderdelen; naam, aantal en prijs - arbeid; aantal uren en kosten - toegepaste kortingen.
E-43	De gefactureerde bedragen dienen overeen te komen met de verstrekte opdracht.
E-44	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van de factuur, indien de factuur akkoord bevonden is.