

Programma van Eisen

**Europese Aanbesteding Accu aangedreven
Groenmaterieel**

Datum : 7-9-2026
Versie : 1.0
Opgesteld door : Stichting Pantar Amsterdam
Contract kenmerk/nummer : TN 608484

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Algemene eisen	4
3. Technische eisen	8
4. Logistieke eisen	10
5. Financiële eisen	14
6. Eisen over communicatie en rapportage	17
7. Implementatie van de overeenkomst	20

1. Inleiding

Een belangrijk deel van dit Programma van Eisen heeft betrekking op de kwaliteit, functionaliteit en prestaties van het door de Inschrijver te leveren groenmaterieel en de bijbehorende dienstverlening. Om te waarborgen dat de aanbestedende dienst vooraf kan vaststellen dat de aangeboden oplossing aan de gestelde eisen voldoet, wordt van iedere inschrijver verlangd dat hij bij zijn inschrijving een **productinformatieblad** met een beschrijving van het aangeboden groenmaterieel toevoegt.

In dit productinformatieblad beschrijft de inschrijver op beknopte maar duidelijke wijze **hoe** het aangeboden groenmaterieel (of de aangeboden service of dienstverlening) voldoet aan de eisen in dit Programma van Eisen. Daarbij worden waar mogelijk technische gegevens, productinformatie of verklaringen van de fabrikant opgenomen ter onderbouwing.

In de kolom *Bewijslast* bij de eisen is aangegeven of aanvullende toelichting of bewijsstukken bij inschrijving vereist zijn.

- Wanneer in de kolom *Bewijslast* "**JA**" staat vermeld, dient de inschrijver in het productinformatieblad aan te geven hoe en op welke wijze aan die specifieke eis wordt voldaan.
- Wanneer "-" of "**NEE**" is vermeld, hoeft de inschrijver hierover geen aanvullende toelichting bij de inschrijving te verstrekken; toetsing vindt dan plaats in een latere fase (bijvoorbeeld in de verificatiefase of tijdens de uitvoering van de overeenkomst).

Het productinformatieblad vormt daarmee een belangrijk hulpmiddel voor zowel de aanbestedende dienst als de inschrijver om transparant en eenduidig inzicht te geven in het aangeboden machinepark en de bijbehorende dienstverlening.

In dit Programma van Eisen wordt hierna gesproken over 'opdrachtgever' en 'opdrachtnemer'. Hoewel deze termen pas formeel gelden na gunning, worden zij in dit document gebruikt om de leesbaarheid te bevorderen. In de aanbestedingsfase dienen de verplichtingen uiteraard te worden gelezen als eisen aan de inschrijver.

2. Algemene eisen

Nr.	Omschrijving Eis	Bewijslast
2.1	Opdrachtnemer dient ten minste het volgende accu aangedreven groenmaterieel te kunnen leveren: 1) Bosmaaier - De machine is geschikt voor professioneel maai- en boswerk op grote oppervlakken. De maaicirkel bedraagt ten minste 40 cm met draadkop. De machine is compatibel met een ruggedragen of gordelgedragen accusysteem. Het gewicht van de machine zonder accu bedraagt ten hoogste 6 kg. 2) Onkruidknipper – De machine is geschikt voor het professioneel verwijderen van onkruid en gras op verharde oppervlakken, langs trottoirs en rond obstakels. De machine werkt met een oscillerend of roterend snijmechanisme specifiek geschikt voor onkruidbeheer op harde ondergronden. De dubbele handgreep maakt langdurig gebruik in een natuurlijke maaibeweging mogelijk. Het gewicht zonder accu bedraagt ten hoogste 8 kg. 3) Bladblazer (handheld) - De machine levert een blaaskracht van ten minste 12 N en een luchtdebiet van ten minste 650 m³/u. Het gewicht zonder accu bedraagt ten hoogste 3,5 kg. De blaasbuislengte is instelbaar aan de lichaamslengte van de gebruiker. 4) Bladblazer (ruggedragen) - De machine levert een blaaskracht van ten minste 30 N en een luchtdebiet van ten minste 1.600 m³/u. De machine is voorzien van een ergonomisch draagframe of harnas. Het gewicht van de machine zonder accu bedraagt ten hoogste 11 kg. 5) Heggenschaar - De machine is geschikt voor professioneel snoeiwerk aan hagen en struiken. De snijlengte bedraagt ten minste 55 cm. De messen zijn dubbelzijdig geslepen. De handgreep is draaibaar voor zowel horizontaal als verticaal snoeien. Het gewicht zonder accu bedraagt ten hoogste 5 kg. 6) Stokheggenchaar - De machine is geschikt voor het snoeien van hoge en brede hagen. De snijlengte bedraagt ten minste 55 cm. De totale lengte bedraagt ten minste 220 cm. De mesbalk is in ten minste twee richtingen verstelbaar over een hoek van ten minste 90°. De machine is voorzien van een ophangoog of bevestigingspunt voor een draagriem. Het gewicht zonder accu bedraagt ten hoogste 7 kg. 7) (power)Schoffel - De machine is geschikt voor professioneel onkruidbeheer op verharde en onverharde ondergronden. Het	JA

	snijgarnituur is specifiek geschikt voor schoffelen en vervangbaar. Het gewicht zonder accu bedraagt ten hoogste 6 kg. 8) Hoogsnoeier (stokzaag) - De machine is geschikt voor het snoeien van takken tot een diameter van ten minste 10 cm. De zaagbladlengte bedraagt ten minste 25 cm. De totale lengte bedraagt ten minste 200 cm. Het gewicht zonder accu bedraagt ten hoogste 5 kg. 9) Kettingzaag - De machine is geschikt voor professioneel zaagwerk in groenonderhoud. De zaagbladlengte bedraagt ten minste 30 cm. De machine is geschikt voor het zagen van takken en stammen met een diameter tot ten minste 20 cm. Het gewicht zonder accu bedraagt ten hoogste 5 kg. 10) Doorslijper - De machine is geschikt voor het doorslijpen van steen, beton en vergelijkbare materialen. De schijfdiameter bedraagt ten minste 230 mm met een snijdiepte van ten minste 65 mm. De machine is voorzien van een wateraansluiting voor stofbinding. Het gewicht zonder accu bedraagt ten hoogste 5 kg. 11) Gazon maaimachine (grasmaaier) - De machine is geschikt voor het maaien van gras op verharde en onverharde ondergronden. De maai breedte bedraagt ten minste 48 cm. De maaihoogte is minimaal in drie standen instelbaar. De machine is voorzien van een grasvangbak en een inklapbare of afneembare duwboom. Het gewicht zonder accu bedraagt ten hoogste 28 kg.	
2.2	Voor het accu aangedreven materieel geldt ten aanzien van de accu's het volgende: 1) Blokaccu - De accu heeft een capaciteit van ten minste 270 Wh en een nominale spanning van ten minste 36V. Het gewicht bedraagt ten hoogste 2,5 kg. De accu is voorzien van een laadstatusindicatie. 2) Rugaccu - De accu heeft een capaciteit van ten minste 1.000 Wh en een nominale spanning van ten minste 36V. De accu is voorzien van een draagframe of harnas en een laadstatusindicatie. Het gewicht van de accu inclusief draagframe bedraagt ten hoogste 11 kg. (Toelichting: bij ruggedragen accu's is het draagframe onlosmakelijk verbonden met de accu en niet separaat te gebruiken; dit gewicht vormt daarmee een uitzondering op de specificatie van andere materialen waarbij wordt uitgegaan van gewicht zonder accu.) 3) Acculader - De lader is geschikt voor het opladen van de aangeboden accu's van het uniforme accusysteem. De laadtijd van een blokaccu	JA

	met een capaciteit van 270–340 Wh bedraagt ten hoogste 60 minuten. De lader is voorzien van een statusaanduiding.	
2.3	Opdrachtnemer levert voor het accu aangedreven groenmaterieel uit eis 2.1 en 2.2 ook: • Hulpstukken (dit betreffen accessoires waarmee een machine multifunctioneel gemaakt kan worden); • Onderdelen en verbruiksartikelen (dit betreft alles aan onderdelen en materialen die kunnen verslijten en na verloop van tijd vervangen moeten worden) inclusief innovaties; • Draagtassen; • Harnassen.	JA
2.4	Het aangeboden accu aangedreven groenmaterieel: • Is door de fabrikant bestemd voor professioneel/bedrijfsmatig gebruik, en • Wordt geleverd met de garantie dat onderdelen en service beschikbaar zijn gedurende minimaal 24 maanden na levering.	JA
2.5	De inschrijver biedt per productcategorie ten minste één passend merk/model dat volledig aan het Programma van Eisen voldoet én garandeert de beschikbaarheid van een gelijkwaardig alternatief bij uitval of uitfasering. Onder "gelijkwaardig" wordt verstaan dat de kernprestaties (o.a. vermogen, accucapaciteit en gewichtsklasse) functioneel vergelijkbaar zijn.	
2.6	Het aangeboden materieel voldoet aan toepasselijke EU-regelgeving en is voorzien van een CE-markering en een EU-conformiteitsverklaring (DoC). Daarnaast moet bij levering een keuringsrapport voor arbeidsmiddelen worden overgelegd (bijv. VA-keur of een gelijkwaardig bewijs), waaruit blijkt dat het materieel veilig in gebruik kan worden genomen.	
2.7	De aangeboden producten dienen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst leverbaar te blijven, dan wel kan een gelijkwaardig alternatief geleverd worden. Levering van een alternatief dient altijd drie (3) maanden van tevoren aangegeven te worden en kan alleen plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever. Alternatieven worden tegen dezelfde prijzen geleverd als tijdens de aanbesteding door Opdrachtnemer aangeboden.	

2.8	Opdrachtnemer garandeert dat voor alle geleverde machines technische ondersteuning en originele (of functioneel gelijkwaardige) onderdelen beschikbaar zijn gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst. Wanneer onderdelen of ondersteuning voor een specifiek model komen te vervallen, informeert opdrachtnemer opdrachtgever hierover uiterlijk drie (3) maanden van tevoren en draagt zorg voor een passende oplossing, zoals levering van een gelijkwaardig vervangend onderdeel of een vervangend model. Ook voor vervangende onderdelen gelden de tijdens de aanbesteding geoffreerde prijzen.	
2.9	Opdrachtnemer geeft proactief advies aan Opdrachtgever over de laatste ontwikkelingen en de wetgeving op het gebied van de aangeboden producten.	
2.10	Opdrachtnemer heeft een klantenservice die op werkdagen zowel telefonisch als per e-mail van 8:00 uur tot 17:00 uur bereikbaar is.	
2.11	Opdrachtnemer heeft een calamiteitenservice die op werkdagen telefonisch bereikbaar is van 06:30 uur tot 08:00 uur .	
2.12	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het twee (2) keer per jaar verzorgen van instructies (opfriscursus of ook wel 'toolbox meeting') over het gebruik van het groenmaterieel voor alle gebruikers. Deze halfjaarlijkse meetings zijn bij de geoffreerde prijzen inbegrepen.	
2.13	Opdrachtnemer neemt op verzoek van Opdrachtgever oude, kapotte producten retour en draagt zorg voor een duurzame en verantwoorde afvoer van de producten met respect voor het milieu. Opdrachtnemer stemt werkwijze en planning af met Opdrachtgever.	
2.14	Als uitgangspunt bij aanvang van de raamovereenkomst geldt het machinepark zoals opgenomen in bijlage H Groenmaterieel Pantar 2026 . Gedurende de looptijd heeft opdrachtgever de mogelijkheid het machinepark te allen tijde op of af te schalen. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking.	
2.15	Social Return on Investment (SROI) Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een aantoonbare inspanning te leveren ter waarde van minimaal 3% van de	

	jaarlijkse opdrachtwaarde ten behoeve van de arbeidsparticipatie van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kan worden ingevuld door inzet van deze doelgroep binnen de eigen organisatie of toeleveringsketen, via stageplaatsen, leerwerktrajecten, detachering of vergelijkbare instrumenten. Opdrachtnemer stelt binnen 60 dagen na contractstart een SROI-uitvoeringsplan op in overleg met Opdrachtgever. Daarin wordt vastgelegd hoe de inspanningsverplichting wordt ingevuld, gemeten en verantwoord. Opdrachtgever kan als invulling van de SROI-verplichting samenwerking met of doorverwijzing naar Pantar of andere erkende sociale werkbedrijven voorstellen; Opdrachtnemer beoordeelt dit welwillend.	
--	---	--

3. Technische eisen

Nr.	Omschrijving Eis	Bewijslast
3.1	Al het groenmaterieel voldoet aan wettelijke voorschriften die gelden ten tijde van de uitgifte.	
3.2	Alle machines dienen bij uitgifte nieuw en ongebruikt te zijn, tenzij anders overeengekomen.	
3.3	Alle machines zijn bij uitgifte en na onderhoud VA gekeurd. Opdrachtnemer voorziet de machines van een keuringssticker. Het VA-keuringsrapport zal uitgeprint bij de afleverdocumenten worden overhandigd aan Opdrachtgever.	
3.4	Opdrachtnemer zal uitsluitend machines leveren die voldoen aan de dan geldende Arbowetgeving en -richtlijnen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hierover van advies voorzien.	
3.5	De machines voldoen minimaal aan de ARBO-richtlijnen (2002/44/EG) inzake belasting als gevolg van fysieke trillingen.	
3.6	De te leveren machines voldoen minimaal aan de richtlijn 2000/14/EG en 2005/88/EG over de harmonisatie van de wetgevingen der lidstaten over de geluidsemissie in het milieu door materieel voor gebruik buitenshuis.	

3.7	Alle door opdrachtnemer geleverde accu's zijn voorzien van minimaal IPX4-certificering, in overeenstemming met de internationale norm IEC 60529. Dit houdt in dat de accu's beschermd zijn tegen opspattend water uit alle richtingen en daarmee geschikt zijn voor gebruik in een professionele buitenomgeving onder wisselende weersomstandigheden. Opdrachtnemer toont de naleving van deze eis aan door bij levering een kopie van het certificaat of de technische specificatie van de fabrikant te overleggen waaruit de IP-classificatie blijkt.	JA
3.8	De garantietermijn op de te leveren producten bedraagt minimaal 24 maanden. De garantie geldt ook voor verbruiksmaterialen. Wanneer er sprake is van gebruikersschade door oneigenlijk gebruik, dient Opdrachtnemer dit aantoonbaar te maken; in dit geval zijn de kosten voor rekening van de Opdrachtgever.	
3.9	De garantietermijn op reparatie-, onderhouds- en schadeherstelwerkzaamheden en geleverde onderdelen betreft een periode van ten minste 24 maanden, gerekend vanaf datum levering of uitvoering.	
3.10	Alle producten die Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever zijn geschikt voor langdurig en intensief gebruik in een professionele omgeving en beschikken over een constante kwaliteit.	
3.11	Opdrachtnemer garandeert dat alle afgenomen producten voldoen aan de, indien van toepassing en relevante, geldende normen als CE en NEN-normeringen.	
3.12	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om zelf dagelijks onderhoud uit te voeren, zoals het schoonmaken van de messen, maaikoppen of het verwisselen van het maaidraad. Bij ingebruikname en/of toolbox meetings wordt hier door Opdrachtnemer bij stilgestaan.	
3.13	Reparaties (correctieve onderhoudswerkzaamheden) worden door Opdrachtnemer binnen twee werkdagen na het indienen van een reparatieverzoek uitgevoerd en als gereed teruggebracht op locatie. Als dit niet haalbaar is, zal Opdrachtnemer gedurende de reparatieperiode een vergelijkbare machine ter vervanging beschikbaar stellen.	

3.14	Producten krijgen minimaal 1x per jaar periodiek (preventief) onderhoud inclusief jaarlijkse keuring, dit gebeurt in een periode wanneer de producten het minst nodig zijn. Opdrachtnemer stemt de periode/het moment van onderhoud af met Opdrachtgever, tijdens het laatste tactisch overleg voorafgaand aan het nieuwe contractjaar.	
3.15	Machines zijn uitgerust met de mogelijkheid om draaiuren inzichtelijk te maken. Opdrachtnemer zorgt voor apparatuur op de locatie van de Opdrachtgever en een gebruikersinstructie om deze gegevens zelfstandig uit te kunnen lezen.	JA
3.16	Bij alle machines moeten accu's uitwisselbaar zijn. Hiermee wordt bedoeld dat accu's universeel zijn en dus op de verschillende machines passen. Deze eis vloeit voort uit operationele noodzaak. Pantar zet het materieel in op meerdere locaties. Medewerkers wisselen tijdens een dienst ook regelmatig van machines. Een uniform systeem beperkt stilstand, vereenvoudigt voorraadbeheer en verlaagt de kans op onjuist gebruik. Als er sprake is van innovaties en mogelijk nieuwe machines kan er op deze eis een uitzondering gemaakt worden, echter bij hoge uitzondering en enkel na expliciete goedkeuring door Opdrachtgever.	JA
3.17	Bij levering van nieuwe machines (ander soort dan het huidige machinepark: bijvoorbeeld in geval van innovaties) geeft Opdrachtnemer een training of instructie, indien gewenst door Opdrachtgever.	

4. Logistieke eisen

Nr.	Omschrijving Eis	Bewijslast
4.1	Levering geschiedt uitsluitend na ontvangst van de bestelopdracht van de Opdrachtgever. Opdrachtgever plaatst bestellingen middels mail met een Opdrachtbrief voorzien van een ordernummer van de Opdrachtgever (PNR-Nummer).	

4.2	Opdrachtnemer bevestigt ontvangst van een bestelling via het versturen van een orderbevestiging per mail.	
4.3	Opdrachtgever kan het bestelproces (uitsluitend procedurele/administratieve stappen, portalen, sjablonen en overdrachtsmomenten) tijdens de looptijd schriftelijk aanpassen. Wijzigingen worden vooraf, binnen een redelijke termijn, schriftelijk vastgesteld door de contractmanager of manager Groen namens Opdrachtgever. Opdrachtnemer bevestigt ontvangst en past de werkwijze hier binnen een redelijke termijn op aan. Indien dit leidt tot buitensporige kosten voor Opdrachtnemer gelden de bepalingen omtrent meerwerk uit de Algemene Inkoopvoorwaarden van Pantar.	
4.4	Leveringen vinden plaats op maandag tot en met vrijdag (kantoordagen) tussen 07.00 uur en 16.00 uur .	
4.5	Leveringen van verbruiksartikelen geschiedt binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de orderbevestiging door Opdrachtgever. Indien levering binnen vijf (5) werkdagen niet mogelijk is, geeft Opdrachtnemer dit direct aan. In een dergelijk geval is Opdrachtgever gerechtigd om af te nemen bij een andere leverancier van verbruiksartikelen; Opdrachtnemer komt in dat geval met een advies voor een alternatieve leverancier.	
4.6	Opdrachtnemer levert bestelde goederen standaard op het door Opdrachtgever aangewezen afleveradres(sen), inclusief vervoer en lossing tot aan het ontvangstpunt of magazijn of eerste afsluitbare ruimte, zonder bijkomende leveringskosten voor Opdrachtgever. Risico-overgang vindt plaats na feitelijke aflevering en ondertekening van een afgiftebon.	
4.7	Bij levering van elke machine (incl. meegeleverd specifiek gereedschap/toebehoren) levert Opdrachtnemer: a) Een Nederlandstalige gebruikershandleiding met veiligheids- en basis-onderhoudsinstructies, digitaal (PDF) en op verzoek één papieren exemplaar per machine; b) Een beknopte Nederlandstalige instructiekaart (quick start) met bediening en dagelijks benodigd onderhoud. De kaart is direct	

	beschikbaar op de werkplek (fysiek water-/slijtvast of digitaal via QR-code/link met offline raadpleegbaar alternatief). Updates van handleiding en instructiekaart met veiligheidsrelevantie worden gedurende de looptijd kosteloos verstrekt.	
4.8	Bij oplevering levert Opdrachtnemer voor het opladen van de bij de geleverde machines behorende accu's en laders: a) Een Nederlandstalige gebruikershandleiding met veiligheids- en laadprocedures, digitaal (PDF) en op verzoek één papieren exemplaar per type; b) Een beknopte Nederlandstalige instructiekaart (quick start) voor dagelijks veilig laden en basiscontroles. De kaart is direct beschikbaar op de werkplek (fysiek water-/slijtvast of via QR-code/link met offline raadpleegbaar alternatief). Updates met veiligheidsrelevantie worden gedurende de looptijd kosteloos verstrekt.	
4.9	Opdrachtnemer garandeert voor het werkgebied van Opdrachtgever (gemeente Amsterdam en gemeente Diemen) de volgende servicelevels: a) Storingen (veiligheid/uitval inzet): respons en on-site vervanging binnen 1 werkdag; b) Correctief onderhoud: binnen 2 werkdagen na verzoek. Opdrachtnemer is vrij in de wijze van invulling (eigen werkplaats, mobiele servicelocatie of samenwerking), mits de servicelevels aantoonbaar worden gehaald. Dit betekent dat Opdrachtgever aantoonbaar over voldoende capaciteit van monteurs beschikt en slijtdelen van machines op voorraad heeft om bij storingen direct tot herstel over te kunnen gaan.	JA
4.10	Naast de gebruikershandleiding en instructies levert Opdrachtnemer voorafgaand of uiterlijk bij de levering van een nieuw te leveren machine de volgende documentatie aan: a) Werkplaatshandboek, met daarin de volgende onderwerpen: • Onderhoudsintervallen met inspectierapporten;	

	• Onderhoud(dagelijks) uit te voeren door gebruiker; • Overzichtelijke schema's van elektronica; • Elektronisch storing zoeken met oplossing; • Reparatiwerkzaamheden, met behulp van gereedschap; • Tekeningen en plaatjes van belangrijkste componenten; • Vastgestelde normtijden per reparatie; b) Onderdelenboek met afbeeldingen, artikelnummers en artikelprijzen in euro's; c) Technische overzichtstekeningen; d) CE keur & ARBO rapport: Risico-inventarisatie en -evaluatie. Al het naslagwerk en technische documentatie is geschreven in de Nederlandse taal. Bovenstaande documentatie wordt door Opdrachtnemer digitaal beschikbaar gesteld via een (online) klantenportaal.	
4.11	Bij iedere levering verstrekt Opdrachtnemer een pakbon met minimaal: • PNR-nummer, orderdatum, leverdatum; • Afleveradres volgens bestelopdracht en contactpersoon Opdrachtgever; • Artikelnummer, Nederlandse omschrijving, aantal geleverd en aantal in nalevering; • NAW-gegevens van Opdrachtnemer. Pakbon dient voorzien te worden van handtekening en naam in blokletters door de ontvanger van de goederen.	
4.12	Leveringen van machines of gereedschappen geschiedt binnen 2 maanden na verzenden van de orderbevestiging door Opdrachtnemer. Als de levertijd van de machines en/of gereedschappen langer is dan 2 maanden zoekt Opdrachtnemer naar een gelijkwaardig alternatief met een kortere levertijd en legt deze ter overweging aan Opdrachtgever voor.	
4.13	Voor minimaal 95% van de door Opdrachtgever geplaatste machine-orders per kalenderjaar geldt een levertijd $\leq$ 2 maanden gerekend vanaf de schriftelijke orderbevestiging.	

	Voor de overige maximaal 5% (bijv. maatwerk of tijdelijk niet-voorraad) geldt de door Opdrachtnemer bevestigde leverdatum met een maximale levertermijn van 3 maanden. Opdrachtnemer bevestigt binnen 5 werkdagen na bestelling de leverdatum per order en meldt onverwijld afwijkingen met oorzaak en nieuwe leverdatum. Opdrachtgever kan de naleving toetsen aan het leverrapport (orders, bevestigde vs. werkelijke leverdata).	
--	---	--

5. Financiële eisen

Nr.	Omschrijving Eis	Bewijslast
5.1	Tijdens de garantietermijn van 24 maanden verhelpt Opdrachtnemer kosteloos alle aan hem toe te rekenen gebreken aan de geleverde machines. Kosteloos omvat in elk geval: diagnose, onderdelen/vervangende onderdelen, demontage/montage, software-/firmware-updates, transport en voorrijkosten. Uitzonderingen: schade door onjuiste bediening en oneigenlijk gebruik, ongevallen, niet-toegestane aanpassingen of normale slijtage/verbruiksdelen valt niet onder kosteloze garantie. Als na onderzoek aantoonbaar gemaakt wordt door Opdrachtnemer dat geen sprake is van een garantiegeval, kunnen redelijke onderzoekskosten na voorafgaande instemming van Opdrachtgever in rekening worden gebracht.	
5.2	Alle aangeboden lease- en shortleasetarieven, tarieven voor onderdelen en verbruiksartikelen, en overige tarieven en kosten worden vermeld in euro's, exclusief btw met opgave van merk en type volgens het prijzenblad Bijlage F. Het prijzenblad maakt onderscheid tussen: • Lease — de reguliere operationele lease van het groenmaterieel voor (de duur van) de overeenkomst; • Shortlease — de tijdelijke operationele lease van groenmaterieel voor een periode van maximaal drie aaneengesloten maanden. De opgegeven lease- en shortleasetarieven zijn all-in: zij omvatten alle kosten die nodig zijn om het materieel gedurende de leaseperiode beschikbaar, veilig	

	en inzetbaar te houden. Hieronder vallen in elk geval de kosten voor: onderhoud, reparatie, keuring en vervangend materieel; arbeids- en montage-uren; klein materiaal, smeer- en reinigingsmiddelen; transport, bezorging en verzending; voorrij-, haal- en brengkosten; instructie en inbedrijfstelling bij ingebruikname; overleg; wettelijk verplichte maatregelen; administratie en overhead; reis- en verblijfkosten; verzekeringen; en belastingen en heffingen (met uitzondering van btw). Kosten die niet in de tarieven zijn opgenomen, worden niet vergoed en kunnen niet achteraf in rekening worden gebracht.	
5.3	De overeengekomen eenheidsprijzen zoals vastgelegd in het prijzenblad in bijlage F kunnen vanaf 1 januari 2028 éénmaal per jaar worden bijgesteld. De eenheidsprijzen worden geïndexeerd op basis van de Consumentenprijsindex (CPI), deelreeks "000000 – alle bestedingen" 2025=100. Hierbij wordt telkens het definitieve maandcijfer van de derde maand (oktober) vòòr de datum van de prijsaanpassing gehanteerd, met behulp van de volgende formule: $\text{Nieuwe prijs} = \text{oude prijs} \times (\text{nieuw indexcijfer} / \text{oud indexcijfer})$ Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk 1 maand voor de ingang van de indexering een rekeningkundige onderbouwing met vermelding van de gebruikte CBS-reeks en indexcijfers.	
5.4	Facturen worden digitaal verstuurd naar het mailadres crediteuren@pantar.nl .	
5.5	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf. Per maand wordt één verzamelfactuur verstrekt waarin alle in die periode geleverde prestaties zijn opgenomen. Iedere factuur dient ten minste de volgende specificaties te bevatten: • Een uitsplitsing van de kosten per machine; • Vermelding van de kostenplaats per machine, zoals door Opdrachtgever bij de bestelling wordt aangeleverd; • Een duidelijke scheiding tussen: ◦ Leasekosten per machine, en	

	○ Kosten voor afwijkend (correctief) onderhoud, inclusief verwijzing naar de uitgevoerde werkzaamheden. Facturen dienen volledig, controleerbaar en herleidbaar te zijn tot de geleverde prestaties in de betreffende maand.	
5.6	Onderdelen die bij correctief onderhoud na aantoonbaar oneigenlijk gebruik worden vervangen, worden naast het uurtarief afzonderlijk verrekenend. Daarvoor geldt het volgende: • Is het onderdeel opgenomen in het prijzenblad, dan wordt het verrekenend tegen de door u geoffreerde prijs; • Is het onderdeel niet opgenomen in het prijzenblad, dan wordt het doorbelast volgens het onderdelenboek uit eis 4.10, tegen de daarin vermelde bruto catalogusprijs; • Ontbreekt het onderdeel ook in het onderdelenboek, dan mag Opdrachtnemer een marktconforme prijs rekenen. Opdrachtnemer onderbouwt die prijs op eerste verzoek van opdrachtgever, bijvoorbeeld met een leveranciersprijslijst of een vergelijkbare offerte. Deze verrekening van onderdelen geldt uitsluitend bij correctief onderhoud na aantoonbaar oneigenlijk gebruik. In alle overige gevallen zijn de onderdelen begrepen in de lease- en shortleasetarieven (eis 5.2) of vallen zij onder de garantie (eis 5.1) en worden zij niet doorbelast.	

6. Eisen over informatie, communicatie en rapportage

Nr.	Omschrijving Eis	Bewijslast
6.1	Opdrachtnemer garandeert een maximale respons tijd van 24 uur , ingaande na de ontvangst, voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt Opdrachtnemer binnen 48 uur ingaande na de dag van ontvangst, met een voor Opdrachtgever passende oplossing.	
6.2	De Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever na afloop van ieder kwartaal een rapportage met actuele gegevens over het machinepark en de geleverde dienstverlening. De definitieve invulling van de managementrapportage zal gezamenlijk bepaald worden na gunning, maar bevat ten minste, uitgesplitst per locatie: • Een overzicht van de geleverde en in gebruik zijnde machines en onderdelen; • Overzicht van de geleverde verbruiksartikelen; • Gerealiseerde levertermijnen in overeenstemming met eis 3.13; • Een overzicht van uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden, waarbij duidelijk onderscheid gemaakt is tussen preventief en correctief onderhoud; • Een overzichtslijst van jaarlijks uitgevoerde veiligheidskeuringen per machine, inclusief certificaten; • Een overzicht van verholpen storingen, inclusief geregistreerde respons- en oplostijden in overeenstemming met eis 4.9; • Kosten van de reparaties als gevolg van oneigenlijk gebruik; • Ontvangen en behandelde vragen en klachten, voorzien van respons- en oplostijden; • Draaiuren per machine; • Een overzicht van de in het betreffende kwartaal gerealiseerde SROI-inspanningen, inclusief aard van de inzet, aantal personen, gerealiseerde uren en de berekende waarde ten opzichte van de jaarlijkse opdrachtwaarde. De managementrapportage wordt uiterlijk twee weken na afloop van ieder kwartaal beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever. De inhoud van deze	

	managementrapportage vormt de basis voor het tactisch overleg dat na ieder kwartaal plaatsvindt.	
6.3	De voortgang van de dienstverlening wordt periodiek geëvalueerd tijdens onderlinge overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is beschikbaar voor ten minste de volgende overlegstructuur: Tactisch overleg: ieder kwartaal, met deelname van de Manager Groen (ook contractmanager) en de coördinator/werkbegeleider van de Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer (inclusief vervanger indien nodig). Strategisch overleg: jaarlijks ter evaluatie van het contractjaar, met deelname van de Manager Groen en Manager Reiniging namens de Opdrachtgever en de accountmanager en een vertegenwoordiger vanuit het managementniveau van de Opdrachtnemer met beslissingsbevoegdheid. Tijdens deze overleggen worden onder meer de voortgang, prestaties op de overeengekomen serviceniveaus, managementrapportages, eventuele knelpunten en verbetervoorstellen besproken.	
6.4	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie en opvolging van de overlegmomenten met de Opdrachtgever. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer: • De afspraken tijdig inplant en bevestigt; • Uiterlijk één week voor het overleg een agenda opstelt en aan de contractmanager van Opdrachtgever verstrekt; • Een schriftelijk verslag opstelt waarin de besproken punten, besluiten en actiepunten zijn opgenomen; • Dit verslag binnen één week na het overleg distribueert en ter accordering voorlegt aan de Opdrachtgever; • Actief de voortgang van de actiepunten bewaakt, opvolgt en de resultaten daarvan terugkoppelt aan de Opdrachtgever. Van de Opdrachtnemer wordt hierbij een proactieve houding verwacht.	
6.5	Opdrachtnemer stelt uiterlijk drie (3) maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst een (online) klantportaal beschikbaar, dat fungeert als managementinformatievoorziening en neemt dit portaal in gebruik bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer verklaart zich hiertoe in te schrijven.	

	Dit klantportaal Biedt Opdrachtgever ten minste inzicht in: Machine-informatie • Machinenummer of unieke identificatie per machine; • Accunummer of unieke identificatie per accu; • Type, merk en specificaties per machine; • Locatie waar de machine is uitgegeven; • Status (in onderhoud, beschikbaar, 'uitgeleend aan' etc.). Onderhoudsbeheer • Overzicht van geplande onderhoudsdata per machine; • Registratie van uitgevoerd onderhoud; • Signalering bij naderende onderhoudsdeadlines. Verbruiksinzicht • Overzicht welk materieel wanneer door welke locatie is gebruikt; • Overzicht short- en longlease machines; • Mogelijkheid tot analyse van gebruikspatronen over tijd. Schaderegistratie • Registratie van schades per machine; • Koppeling van schades aan locatie en werkbedrijf; • Analyse van schadepatronen (bijvoorbeeld: opvallend veel schade bij specifiek werkbedrijf of locatie van Pantar). Rapportages en dashboards • Toegankelijke en overzichtelijke rapportages; • Actuele data; • Exportmogelijkheden (Excel, PDF, etc.); • Visuele weergave (grafieken, dashboards) voor snel inzicht. Dataeigendom van de in het portaal verwerkte gegevens berust bij Opdrachtgever, zie ook het gestelde in relatie tot Data in artikel 10 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Pantar. De wijze waarop Opdrachtnemer aan bovenstaande eisen invulling geeft, waaronder de toegankelijkheid van het portaal via meerdere platformen en het gebruiksgemak wordt beoordeeld onder gunningscriterium G2 (Efficiënt beheer).	
--	--	--

7. Implementatie van de overeenkomst

Nr.	Omschrijving eis	Bewijslast
7.1	De winnende opdrachtnemer dient voorafgaand aan de start van de dienstverlening, uiterlijk op 1 december 2026 een implementatieplan in bij opdrachtgever, waarin tenminste wordt stilgestaan bij de volgende onderwerpen: Planning • Overzicht van de fasering van de implementatie; • Detailplanning van de levering en uitgifte van het materieel per locatie; Actielijst • Overzicht van de benodigde acties met vermelding van de verantwoordelijke per actie (naam/rol); Organisatie opdrachtnemer • Taak- en rolverdeling binnen het implementatieteam; • Duidelijke contactgegevens van de aanspreekpunten; Gebruikerscommunicatie • Beschrijving van hoe gebruikers worden geïnformeerd en meegenomen in de planning (bijvoorbeeld via intranet of andere interne communicatiemiddelen); Benodigde inzet opdrachtgever • Overzicht van wat er vanuit de opdrachtgever nodig is om de implementatie succesvol uit te voeren, zowel organisatorisch als qua uren en capaciteit van de contractmanager; Risico's en beheersmaatregelen • Inventarisatie van mogelijke knelpunten; • Voorgestelde maatregelen om deze risico's te beheersen. Als bijlage bij het Implementatieplan, voegt Opdrachtnemer ook een concept van het Exitplan toe, welke bij het bereiken van de einddatum van de overeenkomst gehanteerd zal worden. (Zie ook artikel 12.2 van de conceptovereenkomst)	

7.2	Opdrachtgever keert als tegemoetkoming voor de implementatieperiode een eenmalige vergoeding van € 1.000,- exclusief btw uit aan Opdrachtnemer. Verrekening vindt plaats door middel van een factuur tijdens de implementatieperiode.	
-----	---	--