Bijlage A – Programma van Eisen

Europese aanbesteding "Helmen inclusief communicatieapparatuur"

Status: Definitief
Versie: 2~~1~~.0

Inhoudsopgave

1. Doel en scope opdracht 3
2. Eisen aan de opdracht 3
2.1 Algemeen 3
2.2 Eisen aan de helm 3
2.3 Eisen aan de passessie 4
2.4 Eisen aan de communicatieapparatuur 5
2.5 Eisen aan onderhoud en reparatie 6
2.6 Bestelproces 6
2.7 Afleveren 7
2.8 Levertijden 7
3. Eisen aan de dienstverlening 7
4. Eisen inzake de facturatie 8
5. Eisen inzake de implementatie van de Overeenkomst 8

1. Doel en scope opdracht

De Opdrachtnemer treedt op als expert op het gebied van helmen en communicatieapparatuur voor gebruik tijdens de afname van scooter praktijkexamens en motoropleidingen bij het CBR en doet dat op zodanige wijze dat alle dienstverlening omtrent helmen en communicatieapparatuur binnen de kaders van de Raamovereenkomst wordt uitgevoerd. De Opdrachtnemer is daarbij onder andere verantwoordelijk voor het volgende:

1. De uitvoering van de opdracht voor de levering en het onderhoud van helmen met ingebouwde communicatieapparatuur en aanverwante accessoires, zodat de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst een partij heeft om in samenwerking diensten in dit kader uit te voeren.
2. De coördinatie en afhandeling van alle met de Opdracht samenhangende (financieel-) administratieve werkzaamheden.
3. De beheersing, registratie en rapportage van de leveranciersprestaties.
4. Bijdragen aan de realisatie van de aanbestedingsdoelstellingen.

2. Eisen aan de opdracht

Het CBR heeft eisen gesteld aan de procedure en de Opdracht. Deze worden in dit hoofdstuk beschreven. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen die aan de procedure en de opdracht zijn gesteld en verklaart de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk de Opdracht uit te kunnen voeren conform de door het CBR gestelde eisen.

2.1 Algemeen

2.1.1.	Inschrijver gaat akkoord met de gestelde voorwaarden, (concept) overeenkomsten, condities en eisen zoals beschreven in de Aanbestedingstukken.
2.1.2.	Alle in dit programma van eisen benoemde criteria gelden minimaal gedurende de gehele contractperiode. Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het mogelijk om verbeteringen en/ of innovaties toe te passen in de Raamovereenkomst in overleg met en na akkoord van het CBR.
2.1.3.	De Opdrachtnemer wijst voor de uitvoering van de Raamovereenkomst één (1) centraal aanspreekpunt en een vervanger aan. Het centrale aanspreekpunt is verantwoordelijk voor de coördinatie van onder andere de bestellingen, leveringen, reparatie- en onderhoudswerkzaamheden, alsmede de nakoming van alle overige (contract)afspraken.
2.1.4.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gebruik te maken van de door het CBR beschikbaar gestelde werkwijze/koppeling met TOPdesk Via deze voorziening kunnen meldingen, klachten en overige verzoeken aan Opdrachtnemer worden doorgezet. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige opvolging en afhandeling en houdt het CBR op de hoogte van de voortgang.

2.2 Eisen aan de helm

De helmen worden gebruikt om de gebruiker bescherming te bieden tegen weersinvloeden, enkel overdag, bij gebruik op met name verharde openbare wegen. De gebruiker zal de helm hoofdzakelijk gebruiken tijdens het besturen van een scooter en/of motorfiets, regelmatig langer dan acht (8) uur achtereen.

2.2.1	Alle in dit programma van eisen benoemde criteria gelden gedurende de gehele periode dat de helm bij het CBR in gebruik is. Modelwijzigingen zijn alleen toegestaan na overleg en met goedkeuring vanuit het CBR. In voorkomend geval dient het gewijzigde model minimaal aan de eisen van dit PvE te voldoen. Opdrachtnemer dient dit te kunnen bewijzen en het CBR kan ten alle tijde besluiten om hier een test op uit te voeren.
2.2.2.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in ieder geval de volgende typen helmen te kunnen leveren: ▪ Systeemhelm: SHOEI Neotec 3 of gelijkwaardig; ▪ jethelm: SHOEI J-Cruise 3 of gelijkwaardig. Een als gelijkwaardig aangeboden helm dient ten minste te voldoen aan alle in dit Programma van Eisen gestelde functionele, technische en gebruikseisen. Op verzoek van het CBR dient Inschrijver de gelijkwaardigheid van het aangeboden model aan te tonen.

2.2.3.	Bij de aangeboden helm dient het mogelijk te zijn om een communicatiesysteem te integreren. De inbouw en eventuele aanpassingen aan de helm mogen geen afbreuk doen aan de toepasselijke goedkeuring, veiligheid en functionaliteit van de helm.
2.2.4.	De helm dient te voldoen aan de ECE 22.06 normering. Indien de toepasselijke normering zoals de ECE 22.06 verandert, dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever actief over de gevolgen te adviseren.
2.2.5.	De aangeboden helmen dienen verkrijgbaar te zijn in een voldoende breed maatbereik om medewerkers van het CBR van een passende helm te voorzien. Indien de standaardpasvorm onvoldoende passend is, dient de pasvorm individueel te kunnen worden aangepast met daarvoor door de fabrikant geschikte onderdelen, zoals binnenvoering en/of wangstukken, zonder afbreuk te doen aan de goedkeuring en veiligheidskenmerken van de helm.
2.2.6.	Inschrijver gaat akkoord met de volgende garantiebepaling: - De helm heeft een garantietermijn van minimaal drie (3) jaar. Indien vanuit de fabrikant een langere garantie termijn wordt gegeven, is deze van toepassing.
2.2.7.	De helm dient bij normaal gebruik gedurende minimaal vijf (5) jaar na ingebruikname geschikt te blijven voor het beoogde gebruik, met inachtneming van tijdige vervanging van slijtage- en verbruiksdelen conform de voorschriften van de fabrikant.
2.2.8.	Intensief gebruik, onderhoud en reiniging van de constructies en gebruikte materialen mogen geen afbreuk doen aan de kwaliteit.
2.2.9.	De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst onderhoud, reparatie en vervanging van onderdelen van de geleverde helmen en geïntegreerde communicatieapparatuur te kunnen uitvoeren.
2.2.10.	De helm dient leverbaar te zijn in de kleur wit, alternatief eventueel in zwart.
2.2.11.	De helm dient te zijn voorzien van een helder vizier en een geïntegreerd zonnevizier. Voor het vizier dient een passende anticondensvoorziening, zoals een Pinlock-systeem of gelijkwaardig, beschikbaar te zijn.
2.2.12.	De geheel gesloten motorhelm dient bij gebruik onder alle weersomstandigheden waterdicht te zijn.
2.2.13.	De Opdrachtnemer dient gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst de voor de aangeboden helm beschikbare accessoires, slijtageonderdelen en vervangingsonderdelen te kunnen leveren, waaronder in ieder geval vizieren, Pinlock-systemen, binnenvoering, wangstukken en overige voor het gebruik en onderhoud noodzakelijke onderdelen.
2.2.14.	Opdrachtnemer dient (indien gewenst) een digitale instructie af te geven voor de gebruikers betreffende het gebruik en dagelijks onderhoud van de helmen en portofoons indien gewenst. De exacte inhoud wordt afgestemd met het CBR.
2.2.15.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen in overleg met en na toestemming van Opdrachtgever verbeteringen en/of innovaties toe worden gepast aan de helmen en/of andere Producten.

2.3 Eisen aan de passessie

Zoals beschreven in het beschrijvend document heeft Opdrachtgever door het land heen locaties waar diensten worden aangeboden. Daarbij wenst het CBR dat inschrijver kan ondersteunen in het uitvoeren van de passessies.

2.3.1.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst landelijk passessies voor de helmen te kunnen organiseren en uitvoeren. De planning, locaties en frequentie worden in overleg met het CBR vastgesteld.
2.3.2.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanmelding van de passessie, administratie en afhandeling levering van de helm.
2.3.3.	Iedere medewerker (die recht heeft op een helm), dient voorafgaand aan de definitieve levering van de helm een persoonlijke passessie te hebben gehad.
2.3.4.	De Opdrachtnemer dient voldoende capaciteit beschikbaar te stellen om alle aangewezen medewerkers binnen de overeengekomen planning van een persoonlijke passessie te kunnen voorzien.
2.3.5.	Passessies dienen, indien noodzakelijk voor de planning van het CBR, ook buiten reguliere werktijden van het CBR en in weekenden te kunnen plaatsvinden.
2.3.6.	Een medewerker dient binnen maximaal tien (10) werkdagen na aanmelding voor een passessie terecht te kunnen. Indien de passessie door omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer niet binnen deze termijn kan plaatsvinden, dient Opdrachtnemer dit aantoonbaar vast te leggen.

2.3.7.	Tijdens iedere passessie is een deskundige passpecialist aanwezig die beschikt over aantoonbare kennis en ervaring met het correct aanmeten, passen en afstellen van de aangeboden helmen.
2.3.8.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adviseren en vaststellen van de juiste maat en pasvorm van de helm. Indien een gekozen model of maat niet passend blijkt, zorgt Opdrachtnemer zonder aanvullende kosten voor een passend model of passende maat. Ten alle tijden wordt dit vooraf afgestemd. Noodzakelijke individuele pasvormaanpassingen worden behandeld conform de prijsafspraak hiervoor.
2.3.9.	De Opdrachtnemer registreert na de passessie per gebruiker de volgende gegevens, waaronder ten minste het merk, model, type, maat en eventuele individuele aanpassingen/configuratie.
2.3.10.	De Opdrachtnemer is tijdens de passessie verantwoordelijk voor het bepalen van de juiste maat van de helm en voor het beoordelen van de pasvorm. Het regulier passen en afstellen omvat alle handelingen die nodig zijn om met de standaarduitvoering van de helm tot een goede en veilige pasvorm te komen. Het regulier passen en afstellen is inbegrepen in de eenheidsprijs van de helm. Indien de standaarduitvoering onvoldoende passend is en aanvullende individuele aanpassingen, zoals het vervangen van de standaard binnen voering en/of wangstukken, noodzakelijk zijn om een goede en veilige pasvorm te realiseren, mogen uitsluitend deze aanvullende aanpassingen afzonderlijk in rekening worden gebracht overeenkomstig het Prijzenblad.

2.4 Eisen aan de communicatieapparatuur

Voor het beoogde gebruik tijdens de afname van bromfiets praktijkexamens is betrouwbare communicatieapparatuur nodig. Deze apparatuur bestaat uit het in de helm te integreren communicatiesysteem, portofoons inclusief toebehoren en de toepassingen op de scooter die communicatie tussen examinator en kandidaat mogelijk maken.

2.4.1.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd minimaal de volgende twee typen portofoons te kunnen leveren: ▪ Hytera HP605 DMR of gelijkwaardig; ▪ Kenwood TK-3701D DMR of gelijkwaardig. Een gelijkwaardig aangeboden product dient te voldoen aan alle in dit PvE gestelde functionele en technische eisen en geschikt te zijn voor het beoogde gebruik door het CBR.
2.4.2.	Het communicatiesysteem in de helm dient eenvoudig bediend te kunnen worden door de gebruiker, indien gewenst wordt een instructie meegeleverd.
2.4.3.	Het communicatiesysteem in de helm dient compatibel te zijn met de meest voorkomende merken portofoons op de Nederlandse markt.
2.4.4.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de voor de bestaande en aangeboden communicatievoorziening benodigde compatibele accessoires en onderdelen te kunnen leveren.
2.4.5.	De programmering van de portofoons is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De portofoons dienen zodanig te zijn geprogrammeerd dat examinatoren zelfstandig de voor hen relevante frequentie of het juiste communicatiekanaal kunnen selecteren en inschakelen.
2.4.6.	Het bereik van het communicatiesysteem(en) dient minimaal 1.000 meter te zijn, waarbij het CBR een eigen frequentie heeft die de leverancier kan instellen.
2.4.7.	De spreektijd via het communicatiesysteem dient minimaal tien (10) uur te zijn.
2.4.8.	De batterij van de portofoons dient binnen 2,5 uur volledig opgeladen te kunnen zijn.
2.4.9.	In de huidige situatie wordt gebruik gemaakt van een bedrade verbinding tussen de helm, de portofoon en de spreekknop op het stuur van de bromfiets van de examinator. Deze komen samen in een zogeheten junctionbox. Bedraad blijft vooralsnog het uitgangspunt om de kwaliteit te waardborgen. Het CBR kan gedurende de looptijd in overleg met Opdrachtnemer verbeteringen of alternatieve oplossingen onderzoeken en invoeren. Over een periode van vijf (5) jaar zal deze bedrade verbinding (mogelijk) uitgefaseerd en vervangen worden met de nieuwe helmen en geïntegreerd communicatiesysteem. Tot die tijd dient Inschrijver de volgende materialen te kunnen leveren en, waar van toepassing, te onderhouden: - Verloopkabel XLR 4 pole (F) naar Breidenbach (F) 30 cm; - Kabel voor aansluiting tussen Hytera portofoon en junctionbox; - Kabel voor aansluiting tussen PTT (Press To Talk) en junctionbox;

	- Vinger PPT; - D-Shell passend op de Hytera; - Junctionbox.
2.4.10.	Inschrijver gaat akkoord met de volgende garantiebepaling: - De communicatieapparatuur, accessoires en toebehoren hebben een garantietermijn van minimaal drie (3) jaar. Indien vanuit de fabrikant een langere garantie termijn wordt gegeven, is deze van toepassing.

2.5 Eisen aan onderhoud en reparatie

2.5.1.	De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst twee (2) mogelijkheden te bieden voor het laten uitvoeren van onderhoud en reparaties aan de geleverde helmen en bijbehorende communicatieapparatuur: 1. Centrale afhandeling: de helm kan door de Opdrachtgever worden aangeboden of verzonden naar een door de Opdrachtnemer aangewezen centraal service- of reparatiepunt. 2. Aanlevering op locatie: medewerkers van het CBR, waaronder examinatoren, dienen de helm zelf te kunnen aanbieden bij een door de Opdrachtnemer aangewezen reparatie- of servicelocatie. De Opdrachtgever en/of medewerker kan, afhankelijk van de situatie, gebruikmaken van één van bovenstaande mogelijkheden.
2.5.2.	De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever gedurende het reparatieproces actief te informeren over de status van de reparatie.
2.5.3.	De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst een duidelijk en laagdrempelig communicatiekanaal beschikbaar te stellen voor vragen over reparaties, de status van reparaties en de verwachte retourdatum.
2.5.4.	De Opdrachtnemer dient reparaties binnen een maximale doorlooptijd na ontvangst van de helm uit te voeren en de helm retour te leveren of beschikbaar te stellen aan de medewerker. - Reguliere reparatie maximaal vijf (5) werkdagen; - Complexe reparatie maximaal drie (3) weken. Indien een reparatie niet binnen deze termijn kan worden uitgevoerd, dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover tijdig te informeren, inclusief de reden van de vertraging en de verwachte nieuwe leverdatum.
2.5.5.	Onderhouds- en reparatiewerkzaamheden die niet onder de garantie vallen, worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande goedkeuring van het CBR. Opdrachtnemer verstrekt hiervoor vooraf een gespecificeerde prijsopgave, waarin ten minste de aard van de werkzaamheden, de benodigde onderdelen en de bijbehorende kosten zijn opgenomen. Het CBR is niet gehouden de prijsopgave te accepteren. Op verzoek van het CBR dient Opdrachtnemer de marktconformiteit van de aangeboden prijs te onderbouwen.

2.6 Bestelproces

2.6.1.	Voor de levering van een nieuwe helm wordt de betreffende medewerker door een daartoe bevoegde medewerker van het CBR bij Opdrachtnemer aangemeld. Opdrachtnemer draagt vervolgens zorg voor het inplannen en uitvoeren van een persoonlijke passessie overeenkomstig de eisen uit paragraaf 2.3. Tijdens de passessie worden het juiste model (zoals aangeboden door Opdrachtnemer in zijn Inschrijving), de juiste maat, de pasvorm en eventuele noodzakelijke individuele pasvormaanpassingen vastgesteld. Op basis hiervan wordt de bestelling definitief vastgelegd. Opdrachtnemer registreert per gebruiker na de passessie en de voor de bestelling noodzakelijke gegevens, waaronder het model, de maat, eventuele noodzakelijke individuele pasvormaanpassingen en het afleveradres.
2.6.2.	Producten waarvoor in het Prijzenblad of anderszins in de Raamovereenkomst een prijs is overeengekomen, kunnen door een daartoe bevoegde medewerker van het CBR rechtstreeks per e-mail bij Opdrachtnemer worden besteld.

2.6.3	Voor Producten en Diensten die binnen de scope van de Raamovereenkomst vallen, maar waarvoor geen prijs in het Prijzenblad of anderszins in de Raamovereenkomst is overeengekomen, verstrekt Opdrachtnemer voorafgaand aan de bestelling een prijsopgave/offerte. De bestelling wordt pas definitief nadat het CBR de prijsopgave/offerte schriftelijk heeft goedgekeurd.
2.6.4	Opdrachtnemer bevestigt iedere definitieve bestelling binnen twee (2) werkdagen schriftelijk en vermeldt daarbij ten minste het ordernummer en de verwachte leverdatum. De bestelling kan op het afgegeven jaarordernummer worden geboekt.

2.7 Afleveren

2.7.1.	Opdrachtnemer dient de helmen met ingebouwde communicatieapparatuur (landelijk) naar de huisadressen van CBR medewerkers en/of op de verschillende locaties van het CBR te kunnen leveren. De adres gegevens worden bij het aanmaken van passessie opgegeven.
2.7.2.	De helmen dienen voorzien te zijn van een geschikte verpakking om schade tijdens transport, handling en opslag te voorkomen.
2.7.3.	De helmen dienen gebruiksklaar te worden afgeleverd. Met gebruiksklaar wordt bedoeld dat de helm reeds op maat is gemaakt en de communicatieapparatuur is ingebouwd, waardoor de gebruiker enkel het communicatiemiddel hoeft aan te zetten en daarna kan gaan rijden met de helm op. De helm is nieuw en wordt gebruiksklaar afgeleverd. Dit wil zeggen inclusief de benodigde audio-/communicatietoepassingen en zo nodig op maat gemaakt.
2.7.4.	De Opdrachtnemer dient overige Producten af te kunnen leveren op de CBR-locaties. Dit kan zijn op alle CBR-locaties die geografisch verspreid liggen binnen Nederland.
2.7.5.	De Opdrachtnemer is tijdens het transport volledig verantwoordelijk voor de Producten en indien er tijdens het transport schade ontstaat, komt dit volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

2.8 Levertijden

2.8.1.	De levertijd van de helmen inclusief het inbouwen van het communicatiesysteem bedraagt maximaal vier (4) weken na afronding van de passessie. Indien zich ondanks een adequate inrichting van het leveringsproces incidenteel omstandigheden voordoen waardoor Opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn kan leveren, dient Opdrachtnemer het CBR hierover zo spoedig mogelijk te informeren, onder vermelding van de reden en de verwachte leverdatum. Uitsluitend in uitzonderlijke gevallen en na voorafgaande schriftelijke instemming van het CBR kan van de gestelde levertijd worden afgeweken.
2.8.2.	De levertermijn van overige Producten wordt gesteld op tien (10) werkdagen na bestelling, tenzij vooraf schriftelijk een andere termijn met het CBR is overeengekomen. Indien een Product aantoonbaar niet binnen de gestelde termijn leverbaar is vanwege de levertijd van de fabrikant, importeur of distributeur, dient Opdrachtnemer het CBR hierover zo spoedig mogelijk te informeren en een verwachte leverdatum op te geven. Een afwijkende levertijd is uitsluitend toegestaan na voorafgaand akkoord van het CBR.
2.8.3.	Binnen de garantietermijn zijn retourkosten voor de Opdrachtnemer, buiten de garantie zijn worden verzendkosten gedeeld. Dit wil zeggen dat de kosten voor het verzenden naar de wederpartij zijn voor onze rekening; de kosten voor het retourneren naar ons zijn voor rekening van de wederpartij.

3. Eisen aan de dienstverlening

3.1.	Vanaf de start van de Raamovereenkomst plannen Opdrachtnemer en het CBR een kwartaaloverleg evaluatiegesprek om de kwaliteit van de dienstverlening en de voortgang van de samenwerking te bespreken.
3.2.	Opdrachtnemer dient inzage te geven in de afgenomen artikelen door middel van een rapportage waarin de volgende onderdelen zijn opgenomen; - Naam medewerker; - Datum passessie – KPI binnen 10 werkdagen; - Besteldatum; - Leverdatum; - KPI's binnen de gestelde KPI – afwijkingen en onderbouwing;

	- Defecten en/of reparaties; - Reparatie binnen SLA. - Kosten. De rapportages kunnen verschillend van elkaar worden aangeleverd, voorafgaande aan het kwartaaloverleg.

4. Eisen inzake de facturatie

4.1.	Opdrachtnemer zendt facturen onder vermelding van het verstrekte opdrachtnummer naar: crediteurenadministratie@cbr.nl. Facturatie vindt achteraf plaats. Op de factuur dienen de kosten duidelijk te worden gespecifieerd. Op een factuur dient in elk geval te worden vermeld: – Inkooporder nummer van Opdrachtgever; – Contractnummer; – Datum factuur en het factuurnummer; – De betreffende periode; – Een specificatie van de geleverde Producten en Diensten; – De eenheidsprijzen van de geleverde Producten en Diensten; – Het totaalbedrag inclusief en exclusief btw; – Het btw-identificatienummer, btw-percentage en btw-bedrag.
4.2.	Bij bestellingen met een orderwaarde van €25,- of hoger zijn de verzendkosten inbegrepen in de overeengekomen prijs en mogen deze niet afzonderlijk in rekening worden gebracht. Bij bestellingen met een orderwaarde lager dan €25,- mogen verzendkosten in rekening worden gebracht, conform de geldende standaardposttarieven.
4.3.	Bij elke levering wordt per maand een overzicht meegestuurd met daarin de bestellingen van de voorafgaande kwartaal. Ze wordt (maandelijks) digitaal overhandigt aan de contractmanager.

5. Eisen inzake de implementatie van de Overeenkomst

Het CBR acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van het CBR niet door of tijdens de implementatie worden verstoord. De eisen ten aanzien van de implementatie zijn:

5.1	Direct na aanvang van de Raamovereenkomst voeren Opdrachtgever en Opdrachtnemer een startgesprek. Tijdens dit gesprek worden nadere afspraken gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de inhoud van de implementatieperiode. Minimaal over de volgende onderwerpen worden afspraken gemaakt: – Aanpak en overlegmomenten tijdens de implementatieperiode; – Wijze van informatievoorziening. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uiterlijk op de ingangsdatum alle noodzakelijke operationele processen zijn ingericht, waaronder contactpersonen, bestelproces, TOPdesk-afhandeling, reparatieproces, rapportageafspraken en de ondersteuning van bestaande communicatieapparatuur.