Bijlage 4 – Programma van eisen

Versie NvI 1

Behorende bij de offerteaanvraag ‘‘Tankpassen en laadsleutels’’

Algemeen	
1.	Opdrachtnemer moet aan alle toepasselijke en relevante wet- en regelgeving voldoen, aangaande de aangeboden producten en aanverwante diensten.
Tankpassen/Laadsleutels	
2.	De tankpassen en laadsleutels zijn merkonafhankelijk en kunnen bij ieder willekeuring tank-/laadstation in Nederland of bij 95% van onbemande tankstations binnen de gemeente Hardenberg gebruikt worden.
3.	Het in- en uitschakelen van de toegang tot snelwegbepaalde tank ~~-en laad~~stations moet per pas mogelijk zijn.~~; zoals bemande tank-/laadstations~~.
4.	De met behulp van de tankpassen en laadsleutels afgenomen brandstoffen/elektriciteit worden in rekening gebracht op basis van de actuele brandstof-en energieprijzen aan de pomp of laadpaal op datum van de tankbeurt of laadsessie, zonder enige opslagkosten.
5.	Op de tankpassen en laadsleutels worden minimaal de volgende aankoop categorieën geleverd: 1. Brandstof: - Diesel (NEN EN 590) - Benzine Euro 95 (NEN EN 228) - HVO 100 (NEN EN 15940) ~~- GTL (NEN EN 15940)~~ - LPG (NEN EN 589:2019) 2. Elektriciteit (Kvh) 3. Carwash services (bij aangesloten tank -en laadstations); Shopartikelen zoals smeermiddelen, ruitenvloeistof, remolie etc.
6.	Tankpassen en laadsleutels voor voertuigen worden gekoppeld aan het kenteken van het voertuig. Tankpassen en laadsleutels voor materieel worden gekoppeld aan een voertuignaam of merknaam voor zover niet gekentekend.
7.	Het gekoppelde kenteken of voertuignaam wordt afgedrukt op de voorkant van de bijbehorende tankpas ~~of laadsleutel~~.
8.	Een nieuwe tankpas of laadsleutel wordt binnen twee (2) werkdagen verzonden.
9.	Bij beschadiging, diefstal of vermissing van de tankpas, verstrekt Opdrachtnemer kosteloos een nieuwe tankpas of laadsleutel.
10.	Tankpassen worden voorzien van een viercijferige pincode, die door Opdrachtgever zelfstandig gewijzigd kan worden.

11.	Bij een tankbeurt ~~of laadsessie~~ is het mogelijk de kilometerstand/urenstand op te geven.
12.	Bij vermoeden van fraude of misbruik, kunnen de tankpassen of laadsleutels (per stuk) 24/7 per direct door Opdrachtgever worden geblokkeerd.
13.	Bij verstrekking van de Tankpassen/Laadsleutels wordt geen borg gehanteerd.
Portal	
14.	Inschrijver stelt software beschikbaar in de vorm van een web-based portal voor het beheer van de Tankpassen/Laadsleutels van de Opdrachtgever en het verkrijgen van managementinformatie.
15.	De web-based portal is Nederlandstalig.
16.	Toegang tot de portal is geregeld via een inlognaam en wachtwoord per gebruiker. Opdrachtgever kan gebruikers toegang geven tot de portal. Hierbij is het mogelijk om per gebruiker de functionaliteiten en bijhorende rechten aan en uit te zetten.
17.	Eventuele storingen in de software worden binnen 48 uur opgelost. Opdrachtgever wordt gevrijwaard van mogelijk misbruik door (onrechtmatige) tankbeurten tijdens de storing.
18.	De **portal** biedt online de volgende mogelijkheden: 1. Weergavefunctie huidige status per pas en/of per kostenplaats. 2. Online vervangende of nieuwe passen aanvragen. 3. Voor gekentekend materieel geldt het volgende: kentekens dienen aangemaakt te kunnen worden met een daaraan gekoppelde kostenplaats en/of afdeling. 4. Voor niet gekentekend materieel geldt het volgende: “fictieve kentekens” (machinenummers) dienen aangemaakt te kunnen worden met een daaraan gekoppelde kostenplaats of afdeling. E.e.a. dient zichtbaar te zijn op de tankpas. 5. Het aanvragen, (de)activeren van een individuele tankpas of laadsleutel. 6. Aan- en uitzetten van bepaalde tank~~-/laad~~stations. 7. Het instellen van gebruikslimieten per tankpas in geld, in liters, in diensten, per dag, per week en per maand.
19.	Een **rapportage** uit de portal kan minimaal de volgende gegevens genereren: 1. Kosten per pas en kostenplaats/afdeling per maand; 2. Uitgaven per maand uitgesplitst naar tankpas of laadsleutel en kostenplaats/afdeling waarin de volgende gegevens zijn af te lezen: a. Totaal getankte soort brandstof of aantal Kvh aan elektriciteit; b. Aantal tankbeurten per pas of aantal laadsessies per sleutel; 3. Excessen (per pas), zoals: meer tanken dan tankinhoud, afwijkende brandstof, vaker dan 1 keer per dag tanken (~~binnen 2 uur na elkaar~~). 4. Normverbruik per pas versus werkelijk verbruik. 5. Tankbeurten (per pas) waar structureel geen kilometerstanden worden ingevuld of waar vaak vervangend vervoer wordt aangegeven. 6. Overzicht van alle in omloop zijnde tankpassen en laadsleutels. 7. Gebruikte tank-/laadstations en daarbij minimaal aangegeven: snelweg, onbemand tank-/laadstation.
~~20.~~	~~Iedere maand genereert de portal automatisch een rapportage naar de contactpersoon van de Opdrachtgever.~~

21.	De rechten voor toegang en de functionaliteiten van de portal zijn per functie aanpasbaar.
22.	Iedere gebruiker kan afzonderlijk een eigen rapportage samenstellen en genereren. De opgestelde rapportage is op te slaan, later opnieuw te gebruiken en te exporteren.
23.	Rapportages kunnen in XML-platte tekst, PDF en Excel formaat geëxporteerd worden.
Accountmanagement	
24.	Opdrachtnemer zorgt voor één vaste accountmanager (en één back-up bij langer (ziekte)verlof) ten behoeve van de Opdrachtgever. De accountmanager is gedurende de gehele contractduur (voor zover mogelijk) het aanspreekpunt. Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon (en vervanger) aan.
25.	De Raamovereenkomst wordt één (1) keer per jaar geëvalueerd met de contactpersoon. De accountmanager van de Opdrachtnemer initieert de afspraken hiervoor. De nadruk zal liggen op het verbeteren van de samenwerking. Opdrachtnemer stelt zich hierbij proactief op.
26.	Voor het stellen van reguliere vragen stelt de Opdrachtgever een Customer Service beschikbaar die bereikbaar is van ma t/m vrij 08:30 - 17:00 uur.