

## Bijlage 4: Programma van Eisen (PvE)

Inschrijver dient deze Bijlage volledig in te vullen, te ondertekenen en als bijlage bij zijn Inschrijving te voegen. U wordt verzocht van alle in de bijlage genoemde Eisen te verklaren of u deze voorschriften accepteert en conform de procedure handelt/heeft gehandeld. U dient, indien u de Eisen accepteert, in de tabellen in de daarvoor bestemde kolom een 'ja' te plaatsen, een 'nee' leidt tot uitsluiting.

U dient zich aan onderstaande voorschriften te houden. Afwijkingen van hetgeen is voorgeschreven worden niet geaccepteerd en leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van uw Inschrijving.

Nummer	Eis	Ja/Nee
	<b>Eisen aan de uitvoering van de opdracht</b>	
E1.1	<p>Opdrachtgever verwacht minimaal de volgende dienstverlening van de Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het leveren en beheren van de voertuigen op basis van full operational lease;</li> <li>• Het leveren en beheren van voertuigen op basis van huur;</li> <li>• Het aanmelden van het voertuig bij RDW en voldoen van belastingen/ heffingen;</li> <li>• Het verzekeren van de voertuigen, zoals beschreven onder E4.1 en E4.2.</li> <li>• Het preventief en correctief onderhoud van de voertuigen;</li> <li>• Het leveren van vervangend vervoer bij preventief- en correctief onderhoud, zoals beschreven onder E3.1;</li> <li>• De verplichte keuringen;</li> <li>• Uitvoering geven aan schadesturing- en afhandeling;</li> <li>• Het leveren van hulpdienstverlening, zoals beschreven onder E3.5;</li> <li>• Het leveren van vervangend vervoer bij pech- en calamiteiten, zoals beschreven onder E3.6.</li> </ul>	
E1.2 A	<p>Alle voertuigen die worden geleased is op basis van full operational lease. Het leasetarief dient inclusief alle logisch bij de opdracht behorende kosten te zijn. Er kunnen derhalve geen extra kosten in rekening gebracht worden.</p> <p>Opdrachtnemer mag, wanneer van toepassing, toevoegen aan het leasetarief kosten voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een brandstofpas/ laadpas;</li> <li>• Hulpdienst bij pech;</li> <li>• Een fleet managementsysteem.</li> </ul>	
E1.2 B	<p>Alle voertuigen die worden gehuurd is op basis van basis van dag-, week- en/of maandprijs. Het huurtarief dient inclusief alle logisch bij de opdracht behorende kosten te zijn. Er kunnen derhalve geen extra kosten in rekening gebracht worden. Opdrachtnemer mag, wanneer van toepassing, toevoegen aan het huurbedrag kosten voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een brandstofpas/ laadpas;</li> <li>• Hulpdienst bij pech;</li> </ul>	
E1.3	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de aankoop van de voertuigen. Tevens draagt zij zorg voor de financiering van de	

	<p>voertuigen. De gemiddelde financieringskosten zijn als rentekosten in het leasetarief opgenomen. Het rentepercentage staat gedurende de looptijd van de leaseovereenkomst vast. De rentekosten zijn berekend op basis van het rentepercentage dat op dat moment geldt. Het rentepercentage is gebaseerd op een transparante, eenduidige rentegrondslag en opslag. De rentegrondslag en rentestand dienen verifieerbaar te zijn met het Financiële Dagblad.</p>	
E1.4	De Odrachtnemer draagt het risico van de restwaarde bij de verkoop van de voertuigen bij beëindiging van de leaseovereenkomst.	
E1.5	De dienstvoertuigen worden enkel voor zakelijke doeleinden gebruikt. De persoonlijke voertuigen kunnen ook voor privé kilometers worden gebruikt.	
E1.6	De datum op de ontvangstbevestiging zoals beschreven in E5.2, zal als ingangsdatum gelden voor de nadere overeenkomst.	
E1.7	Odrachtnemer stelt per voertuig een internationale universele brandstofpas/ laadpas beschikbaar. Verder uitgewerkt in E8.1 tot en met E8.4.	
E1.8	Indien er een bekeuring of boete ontvangen wordt door Odrachtnemer, dient de Odrachtnemer deze te betalen en vervolgens door te belasten aan Odrachtgever. Hierbij worden alle detailgegevens van de bekeuring of boete aan Odrachtgever ter beschikking gesteld.	
E1.9	Odrachtgever verwacht dat de beheerkosten van de dienstverlening van Odrachtnemer die niet zijn opgenomen in 'overige' leasecomponenten opgenomen zijn in administratiekosten. Odrachtgever eist geen doorbelasting van extra kosten van overeengekomen dienstverlening buiten het overeengekomen leasetarief van Odrachtnemer.	
	<b>Eisen aan de uitrusting en inrichting van de voertuigen</b>	
E2.1	Odrachtnemer kan Odrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst verschillende elektrische/ hybride voertuigen aanbieden (verschillende merken, verschillende prijsklassen), waaronder personenauto's, bedrijfsauto's, scooters, fietsen, en eventueel andere voertuigen die voortvloeien uit het onderzoek.	
E2.2	Odrachtnemer kan Odrachtgever adviseren over de meest geschikte voertuigen zoals beschreven in eis 2.1.	
E2.3	<p>Alle personen- en bedrijfsauto's zijn standaard voorzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Airco, handbediening of volledig automatisch;</li> <li>• Centrale sleutel met afstandsbediening (twee sleutels);</li> <li>• Elektrische raambediening en spiegelbediening;</li> <li>• Radio met een bluetooth systeem;</li> <li>• Navigatie;</li> <li>• Kilometerregistratiesysteem (proof fleet management systeem);</li> <li>• Parkeersensoren voorzijde en/of achteruitrij camera.</li> </ul>	
E2.4 A	<p>Alle personen- en bedrijfsauto's dienen bij aflevering te zijn voorzien van de volgende standaarduitrusting:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een kleine draagbare brandblusser;</li> <li>• Eenvoudige verbandtrommel;</li> <li>• Gevarendriehoek;</li> <li>• Life-hammer;</li> <li>• Set goed passende vloermatten;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Set reservelampen;</li> <li>• Veiligheidshesjes (gebaseerd op aantal zitplaatsen);</li> <li>• Schadeformulier;</li> <li>• Groene kaart;</li> <li>• Contactgegevens indien nodig bij pech en ongeval;</li> <li>• Laadkabel;</li> <li>• Laadpas/-druppel;</li> <li>• Sleepkabel;</li> <li>• Telefoonhouder.</li> </ul>	
E2.4 B	<p>Alle elektrische fietsen dienen bij aflevering te zijn voorzien van de volgende standaarduitrusting:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fietstas of –mand of –krat, keuze van Opdrachtgever;</li> <li>• Contactgegevens indien nodig bij pech en ongeval;</li> <li>• Fietspomp;</li> <li>• Telefoonhouder;</li> <li>• Laadkabel;</li> <li>• Laadpas/-druppel.</li> </ul>	
E2.5	<p>Alle personen- en bedrijfswagens dienen voorzien te zijn van een geïntegreerd navigatiesysteem. Dit navigatiesysteem dient jaarlijks te worden geüpdatet.</p>	
E2.6	<p>De kosten van de standaarduitrusting dienen te zijn opgenomen in de investering van de voertuigen. De eventuele kosten voor het onderhoud en de reparatie van de standaarduitrusting van de voertuigen zijn onderdeel van het leasetarief. Deze kosten kunnen niet aan Opdrachtgever doorberekend worden.</p>	
E2.7	<p>De Opdrachtgever wordt geheel ontzorgt door Opdrachtnemer wat betreft het onderhoud en reparatie.</p>	
E2.8	<p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de personenauto's en bedrijfsauto's die Opdrachtgever afneemt, voorzien mogen worden van belettering in huisstijl van VRF. In voorkomende gevallen zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer vragen een prijsopgave te doen. Opdrachtgever is vrij om van deze prijsopgave gebruik te maken.</p>	
E2.9	<p>Bij het eind van de nadere leaseovereenkomst dient de belettering te worden verwijderd door de Opdrachtnemer. De kosten van plaatsen en verwijderen van de belettering dienen te zijn opgenomen in het leasetarief.</p>	
	<b>Eisen aan het onderhoud van de voertuigen</b>	
E3.1	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor al het preventief- en correctief onderhoud gedurende de looptijd van iedere afgesloten nadere leaseovereenkomst. Bij preventief- en correctief onderhoud biedt Opdrachtnemer vervangend vervoer aan. Onder vervangend vervoer wordt verstaan een voertuig uit dezelfde voertuigklasse. Preventief- en correctief onderhoud dient in het leasetarief te zitten.</p>	
E3.2	<p>Indien banden aan vervanging toe zijn, dienen deze met het preventief onderhoud vervangen te worden. Het vervangen van banden dient in het leasetarief te zitten.</p>	
E3.3	<p>Het preventief onderhoud dient binnen één (1) werkdag uitgevoerd te zijn.</p>	

E3.4	Alle voertuigen welke Opdrachtgever afneemt van Opdrachtnemer dienen voorzien te zijn van all season banden. Indien gewenst moet het voor Opdrachtgever mogelijk zijn om voor één of meerdere personen bedrijfsauto's winterbanden te laten monteren. In voorkomend geval Opdrachtgever aan Opdrachtnemer vragen een prijsopgave te doen. Opdrachtgever is vrij om van deze prijsopgave gebruik te maken of de bandenwissel door een derde te laten uitvoeren.	
E3.5	Opdrachtnemer biedt voor alle voertuigen een pech- en calamiteiten dienst aan die 7 dagen per week en 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is.	
E3.6	De pech- en calamiteiten dienst heeft een Europese dekking en dient minimaal devolgende onderdelen te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coördinatie hulpverlening door derden (bergingswerkzaamheden);</li> <li>• Pechhulp onderweg (ook binnen de bebouwde kom);</li> <li>• Pechhulp thuis (of standlocatie voertuigen);</li> <li>• Rechtsbijstand;</li> <li>• Recht op vervoer inzittenden;</li> <li>• Transporthulp van de voertuigen naar het dichtstbijzijnde garagebedrijf en/of onderhoudsbedrijf;</li> <li>• Vervangend vervoer welke per direct ingezet kan worden;</li> <li>• Vervoer van de voertuigen naar Nederland;</li> <li>• Nederlandstalige begeleiding;</li> <li>• Eventueel verblijf in het buitenland tijdens de schade reparatie.</li> </ul>	
	<b>Eisen aan de verzekering van de voertuigen</b>	
E4.1	Opdrachtnemer zorgt voor de verzekering van de voertuigen inclusief een inzittende verzekering. Deze verzekering heeft een passende dekking.	
E4.2	Gedurende de gehele looptijd van de nadere leaseovereenkomst mag Opdrachtgever onbeperkt geconstateerde schade aan de voertuigen laten repareren.	
	<b>Eisen aan het bestel- aflever en inleverproces</b>	
E5.1	De raamovereenkomst kent geen afnameverplichting. Op basis van een concrete behoefte sluit Opdrachtgever en Opdrachtnemer een nadere overeenkomst. Opdrachtnemer calculeert op basis van deze concrete behoefte een leasetarief. Voor het doen van een dergelijke aanvraag wijst Opdrachtgever iemand aan van het team Facilitair Bedrijf. Een aanvraag van een ander mag niet in behandeling worden genomen. De aanvraag geschiedt per e-mail of een nader af te stemmen wijze.	
E5.2	Bij aflevering tekenen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging.	
E5.3	Bij de aflevering van de voertuigen dient deze te zijn voorzien van de gewenste inrichting en opties. De coördinatie rondom de inrichting van de voertuigen is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever wil (minimaal 4 weken van tevoren) geïnformeerd worden over de verwachte levering van desbetreffende voertuigen. De levering vindt plaats op locatie: Harlingertrekweg 58 te Leeuwarden. Of een andere locatie nader door Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen.	

E5.4	<p>Bij de inlevering van de voertuigen voert Opdrachtnemer, in aanwezigheid van Opdrachtgever, een controle uit voor eventuele gebruikersschade. De volgende gebruiksschade wordt geaccepteerd door Opdrachtnemer bij inname:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deuken;             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) een deuk met een doorsnede van maximaal 2,5 cm;</li> <li>b) en maximaal twee (2) deuken per carrosseriedeel.</li> </ol> </li> <li>2. Krassen:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ondiepe krassen die door polijsten kunnen verdwijnen;</li> <li>b) krassen die maximaal een lengte van 2,5 cm hebben;</li> <li>c) en maximaal twee (2) krassen per carrosseriedeel.</li> </ol> </li> <li>3. Steenslag:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) een put of een ster, die reparabel is;</li> <li>b) steenslag op de carrosserie, die veroorzaakt wordt door normaal gebruik; en;</li> <li>c) steenslag op de kop- en mistlampen (indien er geen stukken ontbreken).</li> </ol> </li> <li>4. Wasstraat/ Poetskrassen, indien dit oppervlakkige beschadigingen van de bovenste laag lak betreffen;</li> <li>5. Beschadiging van velgen;             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) schade aan de buitenste rand van de velg;</li> <li>b) en geen stukken uit de velgen/velgranden.</li> </ol> </li> <li>6. Het interieur:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Interieurvlekken: enkel vlekken welke met normale schoonmaakproducten te verwijderen zijn;</li> <li>b) En Slijtage: enkel slijtage op de bestuurdersstoel.</li> </ol> </li> </ol>	
E5.5	<p>Na de controle van eventuele gebruikersschade wordt er een innameformulier getekend door de medewerker van Opdrachtgever en een medewerker van Opdrachtnemer. Dit formulier is leidend voor de vastgestelde gebruikersschade en de vastgestelde kilometers van de voertuigen. Op het innameformulier wordt minimaal het volgende vermeldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens Opdrachtgever;</li> <li>• Gegevens van het voertuig;</li> <li>• De staat van het voertuig;</li> <li>• Eventuele geconstateerde schade; en</li> <li>• Inname datum en handtekeningen van Opdrachtgever en Inschrijver.</li> </ul>	
E5.6	<p>De inlevering van de persoons- of bedrijfswagen vindt plaats op de volgende locaties: Harlingertrekweg 58, Leeuwarden Of een andere locatie nader door Opdrachtgever en Opdrachtnemen overeengekomen. De datum van inlevering wordt onderling tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever afgesteld.</p>	
	<p><b>Eisen aan het fleet managementsysteem/ rittenregistratie systeem</b></p>	
E6.1	<p>Alle auto's en eventueel de directie wagen worden door Opdrachtnemer voorzien van een fiscus proof fleet managementsysteem. De kosten van het leveren, inbouwen en gebruik van dit systeem dient verwerkt te worden in het leasetarief.</p>	

E6.2	<p>Het fleet managementsysteem is door Opdrachtgever in te zien. De volgende informatiedient zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer geraadpleegd te kunnen worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data voor onderhoud;</li> <li>• Bekeuringen en de status hiervan;</li> <li>• Facturering;</li> <li>• Klachten;</li> <li>• Managementinformatie, zoals genoemd in E9.4;</li> <li>• En Rittenregistraties.</li> </ul> <p>Deze informatie dient minimaal PDF/WORD of Excel formaat te zijn. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle informatie en de eventuele gegevensoverdrachten beveiligd zijn.</p>	
E6.3	In het geval dat voor het fiscus proof maken van het systeem een GPS signaal moet worden uitgezonden mag dit niet ten kosten gaan van de accupaciteit in het geval de auto's niet in gebruik zijn.	
	<b>Eisen aan de reserveringsapplicatie</b>	
E7.1	<p>De Opdrachtgever kan in de toekomst gevraagd worden om voor de voertuigen een reserveringsapplicatie te faciliteren om overzicht te houden welke wagen op een bepaald moment in gebruik is. De reserveringsapplicatie dient zonder extra kosten te worden gefaciliteerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De reserveringsapplicatie is gekoppeld aan het rittenregistratiesysteem;</li> <li>• Voor de beheerders van het gehele wagenpark wordt realtime inzicht gegeven in de locatie van de voertuigen en de gebruikers;</li> <li>• De reserveringsapplicatie is online toegankelijk;</li> <li>• De reserveringsapplicatie dient voor iedere (tijdelijke)medewerker van Opdrachtgever toegankelijk te zijn.</li> </ul>	
E7.2	Mogelijkheid om de reserveringsapplicatie van de Opdrachtnemer te koppelen aan het door Opdrachtgever gebruikte toegangscontrolesysteem. Het toegangscontrole systeem werkt middels een druppel met daarin een mifare chip die aangeboden kan worden in de auto's om zo de rit te registreren.	
	<b>Eisen aan de brandstofpas/ laadpas</b>	
E8.1	Per nadere overeenkomst stelt Opdrachtnemer een internationale universele brandstofpas/ laaddruppel of - pas beschikbaar.	
E8.2	De brandstofpas/ laaddruppel of -pas wordt samen met de nieuwe voertuigen afgeleverd. De pincode van de brandstof-/ laaddruppel of -pas wordt, indien dit van toepassing is, gescheiden dezelfde dag aangeleverd.	
E8.3	Met de brandstofpas/ laaddruppel of -pas is het mogelijk om vloeistoffen aan te schaffen, zoals olie en ruitenvloeistof. Tevens is het mogelijk om met de brandstofpas/ laaddruppel of -pas gebruik te maken van een willekeurige erkende wasstraat.	
E8.4	Opdrachtnemer is in staat om voor Opdrachtgever een laadpaal te realiseren, op een door de Opdrachtgever vrij te kiezen locatie, voor een voertuig die wordt afgenomen onder de af te sluiten raamovereenkomst. In dat geval zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een prijsopgave	

	doen. Opdrachtgever is niet verplicht om gebruik te maken van de gedane prijsopgave.	
	<b>Eisen aan de evaluatie en communicatie</b>	
E9.1	<p>Minimaal tweemaal per jaar vindt er een accountgesprek plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Voor het gesprek wordt er onderling een agenda bepaald met de punten die besproken dienen te worden. De punten die minimaal besproken dienen te worden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturatie;</li> <li>• Schades;</li> <li>• Service;</li> <li>• Het verloop van de raamovereenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;</li> <li>• Klachten;</li> <li>• Rapportages en informatie; en</li> <li>• Eventuele veranderingen binnen de organisatie en veranderingen in het aanbod van alternatieve personen-en bedrijfswagens van Opdrachtnemer;</li> <li>• KPI's.</li> </ul>	
E9.2	Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een vast contactpersoon. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als zijn vervanger dient volledig op de hoogte te zijn van de raamovereenkomst en de nader afgesloten overeenkomsten. Opdrachtgever vereist een goede bereikbaarheid van de contactpersonen. Dit houdt in dat, in geval van niet direct persoonlijk contact, één van de contactpersonen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact opneemt met de Opdrachtgever.	
E9.3	<p>De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling. Door middel van een klachtenregeling garandeert Opdrachtnemer een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten. De klachten van Opdrachtgever dienen neergelegd te kunnen worden bij de contactpersoon. De klachtenregeling voldoet aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden, worden geregistreerd;</li> <li>• Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor;</li> <li>• De aangeklaagde persoon mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt;</li> <li>• De termijnen van afhandeling van de klachten komen in de regeling terug;</li> <li>• Afhankelijk van de soort en ernst van de klacht wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen, volledig afgehandeld;</li> <li>• De Opdrachtgever ontvangt per e-mail 4x per jaar een terugkoppeling al dan niet vergezeld van de maatregelen welke genomen zijn/gaan worden;</li> </ul> <p>Voorgevallen klachten worden besproken tijdens voornoemd accountgesprek.</p>	
E9.4	Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever, tenminste één (1) week voor het Accountgesprek, van managementinformatie betreffende de voertuigen. De volgende informatie dient, per nadere overeenkomst, minimaal	

	inzichtelijk gemaakt te worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de kostenplaats;</li> <li>• het energielabel (en de uitstoot van de CO2);</li> <li>• het merk en type auto met de omschrijving;</li> <li>• de looptijd van de overeenkomst en de jaarkilometrage;</li> <li>• fiscale waarden;</li> <li>• de inzet- en einddatum;</li> <li>• het maandelijks leasetarief;</li> <li>• het maandelijks brandstofverbruik;</li> <li>• schades;</li> <li>• inzet hulpdiensten/vervangend vervoer; en</li> <li>• betaalde en openstaande brandstofdeclaraties. Deze declaraties zijn gesplitst in data en locaties.</li> </ul>	
E9.5	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer welke gevolgen kunnen hebben voor de Opdrachtgever. Dit zal wederkerig plaats vinden.	
E9.6	Alle contacten tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.	

<b>Bedrijfsnaam:</b>	
<b>Naam:</b>	
<b>Functie:</b>	
<b>Rechtsgeldige ondertekening:</b>	
<b>Datum:</b>	