

1 BIJLAGE PROGRAMMA VAN EISEN

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken voor de Aanbesteding Raamovereenkomst Leasemaatschappij. Aan dit Programma van eisen moet u als Opdrachtnemer voldoen. Uiteraard moet u ook altijd voldoen aan de wettelijke eisen die bij deze Opdracht van toepassing zijn.

1.1 Omschrijving

1. Dienstverlening / Medewerkers Opdrachtnemers

Omschrijving
De OD NHN verwacht dat de medewerkers van Opdrachtnemer dat zij ruime kennis en ervaring hebben met het configureren en beheren van de bedrijfsauto's en met het adviseren van de klant over het gebruik van deze auto's.
Opdrachtnemer stelt een back-up beschikbaar bij afwezigheid van de accountmanager buitendienst en het team van binnendienstmedewerkers. De OD NHN heeft altijd een accountmanager buitendienst en een team van buitendienstmedewerkers beschikbaar.
Het accountteam van Opdrachtnemer treedt op als aanspreekpunt voor de OD NHN en beantwoordt alle vragen van de OD NHN binnen twee werkdagen.
Het accountteam van Opdrachtnemer is voor de OD NHN van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren (8:00-17:00 uur) telefonisch en per mail bereikbaar.
Opdrachtnemer neemt klachten over de dienstverlening in behandeling conform een klachtenafhandelingsprocedure en klachtenregeling.

2. Duurzaamheid

Omschrijving
Opdrachtnemer voldoet bij de uitvoering van haar dienstverlening richting de OD NHN aan alle duurzaamheidseisen benoemd op de site https://www.mvicriteria.nl/nl voor de productgroep: Dienstvoertuigen / Uitlaatemissies lichte voertuigen (tot 3.500 kg)

3. Website

Omschrijving
Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de website beveiligd is conform de stand van de techniek. Dat wil zeggen dat er passende organisatorische en technische maatregelen zijn getroffen om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid website en haar content te beschermen en dat de aanbieder hierin voldoet aan richtlijnen van het Forum Standaardisatie (www.forumstandaardisatie.nl).

4. Wagenparkadministratie

Omschrijving
Wijzigingen in de wagenparkadministratie worden door zowel Opdrachtnemer en OD NHN schriftelijk doorgegeven, Opdrachtnemer verwerkt de mutaties en bevestigt deze aan OD NHN.
Van iedere nieuwe ingezette leaseauto ontvangt OD NHN na aflevering per e-mail een digitaal autodossier voorzien van alle documenten betreffende de totstandkoming van het leasecontract.
De wagenparkadministratie van Opdrachtnemer is online benaderbaar voor OD NHN.

De wagenparkadministratie van Opdrachtnemer is online downloadbaar voor OD NHN in minimaal PDF en Excel-format.

5. Managementinformatie

Opdrachtnemer geeft OD NHN inzicht in relevante gegevens over het wagenpark via een online tool, die 24 uur per dag en 7 dagen in de week beschikbaar is om te raadplegen.

De online tool van Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid om een rapportage te produceren met totalen van minimaal alle onderstaande opgesomde gegevens:

1. leasecontract: contractnummer, looptijd, jaarkilometrage, inzetdatum en opengewerkt leasetarief;
2. voertuig: kenteken, merk, model, type, brandstofsoort, fiscale waarde en/of cataloguswaarde;
3. voertuiggebruik: brandstofverbruik (liters, kWh, etc.), gereden kilometers, schades, ROB elementen;
4. berijder: NAW-gegevens, plaats in de organisatie (incl. personeelsnummer en kostenplaats);
5. vervangend vervoer: duur, reden, type voertuig, inzet en de werkelijk gereden kilometers, maandelijks leasetarief, brandstofvoorschot, exploitatiekosten;

Deze minimaal relevante gegevens zijn niet limitatief en zowel recent als over de gehele looptijd te selecteren en te genereren.

Per kwartaal en eens per jaar over zowel het voorgaande kwartaal en jaar, ontvangt OD NHN van Opdrachtnemer een premie-schadeoverzicht dat per kenteken inzicht biedt in minimaal alle onderstaande opgesomde gegevens:

1. betaalde cascopremies;
2. de casco en WA schades;
3. de schadeoorzaak;
4. de doorbelaste eigen risico's.

De managementrapportages zijn voor OD NHN online benaderbaar op meerdere aggregatieniveaus met een voor de gebruiker specifieke inlog en wachtwoord.

Opdrachtnemer is in staat om maatwerkrapportages te maken op verzoek van de OD NHN.

6. Bestel- en afleverproces

Omschrijving

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen van de auto bij de dealer en/of leverancier.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor inbouw en opbouw van de auto.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het installeren van een black box (voldoet aan Keurmerk Rittenregistratiesysteem) in de auto.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestickeren en/of beletteren en/of levering magneetplaat met het logo van OD NHN van de auto.

Indien OD NHN zelf inkoopt, wordt de bestelling door Opdrachtnemer overgenomen en aan de dealer en/of leverancier bevestigd.

Elektrische auto's en/of plug-in hybride auto's worden afgeleverd met laadkabels voor thuis (230V) én onderweg.

Indien gewenst wordt de OD NHN geadviseerd en begeleid bij het plaatsen van een laadstation thuis. De totale kosten van het plaatsen van de Laadvoorziening kunnen worden opgenomen in een Nadere Overeenkomst.
Bij aflevering van de nieuwe leaseauto wordt een afleverdocument opgesteld en ondertekend door zowel de berijder of OD NHN als door de afleverende partij.
De datum van de fysieke overdracht geldt als definitieve startdatum van de nadere overeenkomst.
Er worden geen additionele transportkosten gerekend aan OD NHN in geval van tussentijds transport en of aflevering.
De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geven van een instructie aan de berijder van een afgeleverd voertuig.

7. Voorloopauto's

Omschrijving
Opdrachtnemer zorgt dat voorloopauto's gelijk zijn aan het voertuigsegment en de functionele eisen en het bijbehorend tarief van de leasecategorie van het bestelde voertuig.
Voorloopauto's worden tegen maximaal hetzelfde leasetarief ingezet als de bestelde auto, tenzij de voorloopauto goedkoper is.
In de periode oktober tot en met maart worden voorloopauto's standaard afgeleverd op winterbanden of all weather banden met M+S en/ of het "Alpine-Symbool"

8. In- en verkoopproces

Omschrijving
Opdrachtgever behoudt de mogelijkheid om zelf bij een derde partij offertes voor nieuw in te zetten voertuigen op te vragen. De gemaakte (prijs) afspraken worden ongewijzigd overgenomen door de Opdrachtnemer.
De standaard fleetownerkorting en de additionele centrale inkoopkorting worden gespecificeerd weergegeven in de leaseovereenkomst.
Het is opdrachtnemer niet toegestaan bij leveranciers (kickback) bonussen op te halen voor uitbestede werkzaamheden. Kortingen dienen één op één in het leasetarief verwerkt te worden

9. Rente

Omschrijving
De rentegrondslag is de Interest Rate Swap, 4 jaar (EURIRS4Y). De aangeboden rentestand is verifieerbaar in het Financiële Dagblad.
Het rentepercentage en de renteopslag staan vermeld in de nadere overeenkomst.
Gedurende de looptijd van de nadere overeenkomst staat het rentepercentage van de grondslag vast, ongeacht tussentijdse wijzigingen van looptijd en/of jaarkilometrage.
Tussen het moment van calculatie en het daadwerkelijk bestellen van de auto geldt een rentevastperiode van 60 dagen. Het rentepercentage staat vast op moment van het plaatsen van de bestelling.
Een liquiditeitsopslag of een andere vorm van een variabele opslag is niet toegestaan. Eenzijdige wijzigingen in het leasecontract zijn niet toegestaan.

10. Reparatie, onderhoud en banden

Omschrijving
Opdrachtnemer is als eigenaar van het voertuig verantwoordelijk voor de controle en nakoming van garantietermijnen van alle in de nadere overeenkomst opgenomen componenten.
Het tarief voor Reparatie, Onderhoud en Banden voorziet in al het gedurende de looptijd van de nadere overeenkomst benodigd onderhoud, reparatie, keuringen en bandenvervanging. Extra kosten kunnen niet bij de OD NHN in rekening worden gebracht.
Opdrachtnemer draagt zorg voor reparatie, onderhoud, keuringen en banden via officiële dealers en/of geselecteerde professionele ketens, bij lokale garage van berijder en/of Opdrachtgever, gedurende de volledige looptijd van de nadere overeenkomst op dusdanige wijze, dat gedurende de volledige looptijd van de nadere overeenkomst de auto (inclusief accessoires/in- opbouw/etc.) voldoet aan de minimaal gestelde wettelijke eisen.
Voor onderhoud en reparaties biedt Opdrachtnemer een kosteloze haal- en brengservice.
De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige uitvoering van alle onderhouden Onderhoud (Preventief), reparaties, bandenwissels en keuringen. Indien de berijder zich niet houdt aan de onderhoudsintervallen of niet tijdig een periodieke keuring laat uitvoeren, dan neemt Opdrachtnemer twee weken voorafgaand aan de vervaldatum van een intervalmoment, contact op met de berijder om een afspraak in te plannen.
Indien een berijder zich niet houdt aan de gemaakte afspraken wordt de OD NHN schriftelijk geïnformeerd door Opdrachtnemer.

11. Vervangend vervoer

Omschrijving
Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om vervangend vervoer optioneel toe te voegen aan de nadere overeenkomst. Het tarief voorziet in al het in te zetten vervangend vervoer bij pech, onderhoud en reparatie van de leaseauto gedurende de volledige looptijd van de nadere overeenkomst.
Vervangend vervoer is minimaal gelijkwaardig aan de leaseauto en wordt ingezet indien onderhoud en/of reparatie van de leaseauto langer duurt of dreigt te duren dan 24 uur. Huurkosten na 24 uur zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
De vervangende auto voor de vierwiel aangedreven voertuigen is minimaal een standaard personenauto.
In de periode oktober tot en met maart worden -zonder aanvullende kosten- vervangende auto's standaard afgeleverd op winterbanden / all weather banden (behoudens ad hoc situaties) door Opdrachtnemer.
Indien vervangend vervoer niet is opgenomen in de nadere overeenkomst, wordt vervangend vervoer alleen ingezet na toestemming van de OD NHN.

12. Hulpdienst

Omschrijving
In geval van autopech verleent de Opdrachtnemer 7 dagen per week, 24 uur per dag de benodigde en dringende hulp aan de berijder, eventueel ondersteund door de hulpverleningsorganisatie waar Opdrachtnemer een samenwerkingsverband mee heeft.
De hulpdienstverlening bij autopech met Europese dekking maakt standaard onderdeel uit van de nadere overeenkomst. Optioneel kan gekozen worden voor nationale hulpdienstverlening.

13. Winterbanden

Omschrijving
Toepassen van zomer- en winterbanden (inclusief wisselen en opslag), of all-weather banden, is opgenomen in het de individuele nadere overeenkomst.
De winterbandenregeling is niet gelimiteerd aan het aantal banden- en velg maat, type auto en gaat uit van montage op de aanwezige velgen.
Opdrachtnemer informeert de berijder tijdig over een naderende bandenwissel. De verantwoordelijkheid voor het signaleren en sturen op montage en demontage van winterbanden ligt bij Opdrachtnemer.

14. Navigatie

Omschrijving
Voor alle voertuigen met navigatie dient te allen tijde het actuele navigatie kaartmateriaal beschikbaar te zijn. Voertuigen dienen per direct zodra beschikbaar, doch minimaal één maal per jaar kosteloos te worden voorzien van een navigatieupdate.

15. Assurantie

Omschrijving
Opdrachtnemer biedt assurantie als onderdeel van de nadere overeenkomst, bestaande uit een WA-premie, een Cascopremie, een SVI-premie (maximaal € 1.000.000) en Rechtsbijstandsverzekering.
De WA-premie biedt een dekking tot maximaal € 6.000.000 per auto per gebeurtenis bij lichamelijk letsel en maximaal € 2.500.000 per auto per gebeurtenis bij materiële schade.
De Cascopremie wordt berekend op basis van: * de verzekerde waarde van de auto, excl. BTW; * een dekking tot de boekwaarde van de auto; * in de nadere overeenkomst opgenomen opties en accessoires; * in de nadere overeenkomst opgenomen inbouw, opbouw en bestickering/belettering/magneetplaten, etc.
De premies voor de WA- en Cascoverzekering baseert Opdrachtnemer op basis van bij de OD NHN aangeleverde premietabellen. De premietabellen gelden gedurende een periode van minimaal één jaar.
Verhogingen in de premie bij een schadequote <100% zijn niet toegestaan. Bij een aantoonbare schadequote >100% wordt vooraf de verhoging met de OD NHN besproken. De wijzigingen ten opzichte van de voorgaande premietabel zijn gebaseerd op een PSV-staffel (Premie Schade Verhouding-staffel).
Voeg een voorstel voor de PSV-staffel en een voorstel voor de premietabellen toe.
Indien een voertuig naar het oordeel van assuradeuren 'total loss' wordt verklaard, zal de nadere overeenkomst voor het betreffende voertuig worden beëindigd per schadedatum. Het verschil tussen de dagwaarde en de boekwaarde komt voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
Het eigen risico wordt alleen doorbelast indien sprake is van een niet-verhaalbare schade. Zolang de verhaalbaarheid niet bepaald is, wordt het eigen risico niet doorbelast aan de OD NHN.

Het eigen risico geldt als een maximum bedrag. Bij niet-verhaalbare schades waar het schadebedrag lager is dan het maximum eigen risico wordt alleen het schadebedrag doorbelast. Op verzoek van de OD NHN wordt inzage gegeven in de schadefactuur waarvan de kosten worden doorbelast
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uit (laten) voeren van schadeherstel aan voertuig, opbouw, accessoires en schade aan de huisstijlkenmerken.
De OD NHN hecht veel waarde aan de representativiteit van de auto. Gedurende de looptijd van de leaseovereenkomst heeft de OD NHN het recht om geconstateerde schades aan de auto te laten repareren. Dit ongeacht de nog resterende looptijd van de nadere overeenkomst en ongeacht de verhaalbaarheid van de schade.

16. Contractmanagement

Omschrijving
Periodiek wordt door OD NHN het bij Opdrachtnemer ingezette wagenpark beoordeeld op nakoming van afspraken in de raamovereenkomst en nadere overeenkomst. De Opdrachtnemer geeft de OD NHN de vrijheid om een externe partij in te schakelen voor de toetsing van de dienstverlening en inzage in alle relevantie informatie.
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor gemaakte afspraken SLA met de onderaannemers in de geest van onze raamovereenkomst.
Op verzoek van OD NHN verschaft Opdrachtnemer Inzage in; - Calculaties ter controle van het leasetarief; - Volledige reparatie- en onderhoudshistorie, alsmede de kosten, van voertuigen en opbouw en de actuele schadequote.
Jaarlijks wordt door Opdrachtnemer in de maand januari getoetst of het gecontracteerde jaarkilometrage overeenkomt met het werkelijke jaarkilometrage. Bij afwijkingen van meer dan 20% doet de Opdrachtnemer een voorstel tot aanpassing op basis van de overeengekomen hercalculatiematrix. OD NHN bepaalt of de hercalculatie wel of niet tussentijds doorgevoerd wordt of pas aan het einde van de looptijd plaatsvindt.
OD NHN heeft altijd het recht om een aanpassing van de nadere overeenkomst aan te vragen, ongeacht de afwijking in daadwerkelijke jaarkilometrage ten opzichte van het contractuele jaarkilometrage.

17. Voortijdige beëindiging

Omschrijving
Tussentijdse leasetariefwijzigingen als gevolg van afwijkende contractlooptijd en/of kilometrage vinden uitsluitend plaats op basis van de overeengekomen hercalculatiematrix. Dit geldt ook voor tariefwijzigingen als gevolg van afwijkende contractlooptijd en/of kilometrage in het kader van een eindafrekening, bij een reguliere, of voortijdige contractbeëindiging van de nadere overeenkomst.
Naast de tariefwijzigingen volgens de overeengekomen hercalculatiematrix worden geen aanvullende kosten of boetes in rekening gebracht als gevolg van gewijzigde looptijd en/of kilometrage. Verrekening op basis van een kilometerverrekenprijs is niet van toepassing.

Opdrachtnemer gaat ermee akkoord bij voortijdige beëindiging van de nadere overeenkomst, in het kader van opgelegde fusies of andersoortige samenwerking tussen organisaties/overheden nadere overeenkomsten kosteloos (zonder hercalculatie) overgenomen kunnen worden door de nieuwe organisatie.

18. Reguliere beëindiging

Omschrijving
Opdrachtnemer levert per kwartaal een beëindigingsoverzicht waarin de auto's zijn opgenomen die de komende zes maanden gaan expireren.
In het beëindigingsoverzicht geeft Opdrachtnemer per auto een advies (vervangen of contract verlengen) op basis van het daadwerkelijke jaarkilometrage, duurzaamheidsaspecten en de exploitatiekosten.
De nadere overeenkomst wordt beëindigd wanneer de afgesproken maximale kilometrage en of de afgesproken looptijd is bereikt. OD NHN wordt hierover ten minste zes maanden van tevoren geïnformeerd door Opdrachtnemer.
Bij reguliere beëindiging is er geen sprake van verrekening meer/minder kilometers maar wordt bij een afwijking de verrekening bepaald op basis van de hercalculatiematrix.
Naast de mogelijke tariefwijzigingen volgens de overeengekomen hercalculatiematrix worden geen aanvullende kosten of boetes in rekening gebracht als gevolg van gewijzigde looptijd en/of kilometrage. Verrekening op basis van een kilometerverrekenprijs is niet van toepassing.

19. Inleverproces

Omschrijving
Opdrachtnemer draagt zorg voor het gehele inleverproces van de beëindiging van de nadere overeenkomst.
De auto wordt kosteloos opgehaald op een inleverlocatie welke wordt aangegeven door OD NHN.
De auto wordt bij inname beoordeeld in het bijzijn van de OD NHN en/of berijder. In het bijzijn van deze persoon wordt het innameformulier opgesteld en door beide personen ondertekend.
Bij een geconstateerde innameschade berekent de Opdrachtnemer maximaal de hoogte van het eigen risico door. In het geval dat de schade lager is dan het eigen risico wordt de feitelijke schade doorbelast.
De datum voor afmelding en daarmee beëindiging van de nadere overeenkomst wordt aangegeven per e-mail. Tenzij anders aangegeven en/of afgesproken geldt de datum van de e-mail als einddatum van de nadere overeenkomst.
Opdrachtnemer garandeert dat alle huisstijlkenmerken worden verwijderd, alvorens de auto wordt verkocht. Een auto is bij verkoop niet herkenbaar als auto van de OD NHN. De kosten van het verwijderen van (reclame)bestickering wordt in de investering van de nadere overeenkomst opgenomen.

20. Brandstofkosten, elektrakosten, tank/- laadpas en declaraties

Omschrijving
Auto's moeten standaard geleverd kunnen worden met een universele pas en/of button. De pas en/of button moet in Nederland en de Europese Unie kunnen worden gebruikt om te tanken, laden, wassen, parkeren, etc.

De producten van de pas en/of button kunnen door OD NHN specifiek worden ingericht zoals bijvoorbeeld beperken producten, limiteren bedragen, wel of geen wasmodule, etc.
Er worden geen kosten gerekend bij de vervanging van een defecte pas en/of button.
De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitvoering van de contractafspraken, en is verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid van de betaalsystematiek. Eventuele kosten voortkomend uit fraude van deze systematiek, zoals bijvoorbeeld skimming, komen nooit voor rekening van OD NHN.
OD NHN kan er voor kiezen om geen gebruik te maken van de pas en/of button via de Opdrachtnemer, maar hiervoor een aparte leverancier te selecteren.

21. Tarieven bijlage: prijzenblad

Omschrijving
De opgegeven prijzen/kosten/tarieven zijn inclusief alle kosten, zoals voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reiskosten, administratie, besprekingen, facturering en creditering. Opdrachtnemer heeft geen recht op vergoeding van andere kosten dan die door hem zijn opgegeven in zijn Inschrijving.
De opgegeven prijzen/kosten/tarieven voor de onderdeel A zijn maximum tarieven.
De opgegeven overige kosten staan vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
Alle opgegeven prijzen/kosten/tarieven zijn marktconform gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief verlengingen).
De grondslagen opgenomen in de Raamovereenkomst voor het vaststellen van alle prijzen/kosten/tarieven liggen vast gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst (incl. de verlengingen). Wijzigingen zijn alleen toegestaan vanuit overheidswege en na goedkeuring van Opdrachtgever.
Alle door Opdrachtnemer opgegeven tarieven worden juist en consistent gehanteerd door Opdrachtnemer in alle nadere overeenkomsten en documenten. Bij geconstateerde afwijkingen dient Opdrachtnemer dit met terugwerkende kracht aan te passen.

22. Tariefstelling

Omschrijving
In het geval dat Opdrachtgever een ander merk/type voertuig afneemt dan de voertuigen genoemd in de voorbeeldcalculatie, dient te worden gecalculeerd volgens alle afspraken binnen de raamovereenkomst en in verhouding met de voertuigen opgenomen in het prijzenblad. Dit geldt tevens voor de bijbehorende hercalculatiematrix.
Indien het uitgevraagde voertuig sterk afwijkt van de voorbeeldcalculaties treden partijen in overleg over de calculatie en de hercalculatiematrix.

23. Prijsborging

Omschrijving
OD NHN past een segment specifieke hercalculatiematrix per uitgevraagd voertuig (Kolom C:F) toe om vooraf inzicht te hebben in de tarieven bij afwijkingen van de nadere overeenkomst in looptijd en/of jaarkilometrage. De matrix is onderdeel van het prijzenblad en alle beschikbare cellen dienen ingevuld te worden in euro. De hercalculatiematrix zal worden meegewogen in de prijs.

24. Bekeuring

Bekeuring

Omschrijving
OD NHN wordt niet geconfronteerd met administratiekosten voor de verwerking van een bekeuring en/of boete en aanmaningen.
Boetes en bekeuringen worden naar de leasemaatschappij verstuurd en vervolgens direct doorgestuurd aan OD NHN (in geval van poolauto) of berijder (in geval van auto op naam).
Opdrachtnemer dient direct over te gaan tot betaling van CJIB- en gemeentelijke beschikkingen en deze vervolgens door te belasten aan OD NHN/berijder.
OD NHN betaalt aan Opdrachtnemer geen verhogingen of administratiekosten vanwege te late betaling door Opdrachtnemer.

Het betreft hier minimale eisen, waarbij geldt dat:

het niet voldoen aan een eis leidt onherroepelijk tot uitsluiting;
een toelichting toevoegen is niet toegestaan.

Het indienen van een aanbieding in het kader van deze Europese Aanbesteding veronderstelt dat Inschrijver zonder enig voorbehoud akkoord gaat met de bovenstaande eisen, genummerd van 1 tot en met 24.

Het programma van eisen dient, rechtsgeldig ondertekend, bij uw aanbieding gevoegd te zijn.
Getekend voor akkoord:

Naam Inschrijver: _____

Naam functionaris: _____

Datum: _____

Handtekening: