



Gemeente Vlaardingen

Operationele lease voertuigen

[Inhoud:](#)

Programma van eisen

Nr.	Algemeen
01	Op verzoek van de opdrachtgever levert inschrijver alle merken, modellen en typen personenauto's en lichte bedrijfswagens die door de RDW goedgekeurd en toegelaten zijn en die voldoen aan de vigerende Nederlandse regelgeving.
02	Op verzoek van opdrachtgever levert inschrijver voertuigen die voorzien zijn van een duurzame aandrijving zoals elektrisch, waterstof en dergelijke. Inschrijver dient te beschikken over voldoende expertise om: - opdrachtgever te adviseren voor het toepassen van voertuigen met een duurzame aandrijving die afgestemd zijn op de werkzaamheden van opdrachtgever - voertuigen met een duurzame aandrijving aan te schaffen en turnkey te leveren - voertuigen met een duurzame aandrijving te beheren - voertuigen met een duurzame aandrijving te (laten) onderhouden.
03	Inschrijver werkt samen met de opdrachtgever aan een SLA (Service Level Agreement) op basis van het programma van eisen en de kwalitatieve gunningscriteria van deze offerteaanvraag waarin de procedures en prestatie-indicatoren opgenomen staan zoals: - wie doet wat, wanneer en hoe - geautoriseerde personen - wijze van bestellen en leveren - communicatie, coördinatie en beheer - kwaliteit van de producten en dienstverlening - prijsniveau en kosten beheersing. Inschrijver is verantwoordelijk voor het opstellen van de SLA. De SLA wordt maximaal 3 weken na het versturen van de voorgenomen gunning ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever. Uiterlijk 3 maanden na gunning dient de SLA definitief vastgesteld te zijn.
04	De kentekens van de door inschrijver te leveren auto's worden op naam gesteld van de inschrijver en niet persoonlijk op naam van de gebruiker.
05	Inschrijver levert nieuwe auto's uit de lopende productie.
06	De database met gegevens van het wagenpark van opdrachtgever dienen op aanvraag kosteloos (op papier en digitaal) ter beschikking gesteld te worden, ook na beëindiging van de raamovereenkomst. Dit bestand dient in CSV, Microsoft Excel formaat aangeleverd te worden.
07	De voertuigen zijn uitgevoerd in de heldere kleur wit, zo mogelijk overeenkomend met RAL9010. Deze kleur dient gekozen te worden uit de beschikbare kleuren van de desbetreffende voertuig fabrikant. De definitieve keuze van de kleur geschiedt in overleg en na akkoord bevinding door opdrachtgever.
08	De voertuigen zullen voorzien worden van een standaard logo en de bestickering in de huisstijl van opdrachtgever. Opdrachtgever zal hiervoor zelf opdracht verstrekken aan de lokale bestikkeraar. De kosten voor het leveren en aanbrengen hiervan maakt geen onderdeel uit van de opdracht. Inschrijver dient het aanbrengen van het logo en de bestickering voor aflevering wel te coördineren zodat de voertuigen direct bij ingebruikname

	voorzien zijn van de huisstijl.
09	Standaard zijn alle voertuigen ten behoeve van opdrachtgever uitgerust met: - gevarendriehoek - mattenset - lifehammer - volle brandstoftank/accu bij aflevering - all-weather banden - parkeerondersteuning aan minimaal de achterzijde van het voertuig.
10	Inschrijver voorziet in de mogelijkheid tot het voor en/of achteraf laten inbouwen door de opdrachtgever van navigatie-, communicatie-, audio, tankregistratie- en kilometragesystemen (zoals bijvoorbeeld Black-boxen) zonder dat dit invloed heeft op de restwaarde of garantiebepalingen. Hierbij kan inschrijver ervan uitgaan dat de apparatuur op een verantwoorde wijze wordt ingebouwd zonder blijvende schade aan het voertuig toe te brengen. Inschrijver dient het aanbrengen van eventuele apparatuur voor aflevering te coördineren zodat de voertuigen direct bij ingebruikname voorzien zijn van de juiste apparatuur. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de kosten van deze apparatuur op te nemen in de nadere overeenkomst.
11	In de beheersfee/managementfee zijn minimaal inbegrepen: - het advies (incl. technisch advies) aan de opdrachtgever omtrent de keuze van de juiste auto die voldoet aan het doel waar ze voor wordt aangeschaft - het bestellen en afleveringsklaar maken van de auto - het transport tijdens het afleveringsproces - alle administratieve activiteiten gedurende de raamovereenkomst, nadere overeenkomst, het bestelproces en het afleverproces - het verzorgen van managementrapportages - het beschikbaar stellen van online managementinformatie, conform eisen uit de aanbestedingsdocumenten - het afwikkelen van reparaties, onderhoud en banden - het afwikkelen van schades (de schadeafhandeling met de verzekeringsmaatschappijen alsmede de coördinatie van het herstel van de schade) - het regelen van de hulpverlening - het regelen van vervangend vervoer - het voeren van de brandstof/energieadministratie - de kosten voor de tank/laadpas (cardfee) - het betalen en innen van belastingen - de naleving van regelgeving en wetten en betaling van belastingen - het advies aan de opdrachtgever omtrent fiscale zaken - het innen van subsidies - contractonderhandelingen met importeurs, dealers en onderaannemers (onder andere

	carrosseriebedrijven) - de coördinatie van bestickering, inrichting, opbouw en uitrusting - het innemen van auto's aan het einde van de looptijd - de facturering - alle overige operationele handelingen.
12	Het totaalbedrag van de inschrijving is inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: - beheersfee met alle punten zoals vernoemd in E-11 - alle reparatie- en onderhouds en bandenkosten en alle wettelijke keuringen (bv. kraankeuringen) aan voertuig en eventuele opbouw/inrichting - kosten administratie - houderschapsbelasting - rente en afschrijving - assurance/verzekeringspremie - meer en minder kilometer verrekening. Meer en minder kilometertarieven zijn gelijk aan elkaar - inkoop c.q. fleetowner kortingen komen ten gunste van opdrachtgever - subsidies en fiscale verrekeningen worden verwerkt in het leasetarief. Inschrijver draagt zorg voor incassering hiervan.
13	Indien er buiten de genoemde kosten in eis E-12 nog andere kosten zijn, worden deze door inschrijver separaat vermeld op het prijsinvulformulier.
Nr.	Leasecontract
14	In het maandtarief neemt inschrijver de componenten op die in het prijsinvulformulier opgenomen staan.
15	Opdrachtgever wil haar nieuwe voertuigen op basis van een full operational leaseconstructie met een gesloten calculatie bij inschrijver onderbrengen. Er vindt geen verrekening plaats van het exploitatieresultaat (saldo van ROB kosten en restwaarde). Het exploitatieresultaat is volledig voor rekening en risico van inschrijver.
16	De werkzaamheden van de opdrachtgever worden door de belastingdienst niet aangemerkt als zakelijk gebruik. Derhalve is ook voor de bestelwagens Belasting Personenauto's en Motorrijtuigen (BPM) van toepassing. Daarnaast is voor de bestelwagens motorrijtuigenbelasting (MRB) "particulier" van toepassing. Inschrijver dient de offerte hierop te baseren en is verplicht deze belastingen volledig af te dragen aan de belastingdienst. Opdrachtgever kan hiervoor bewijsvoering vragen.
Nr.	Facturatie en betaling
17	Inschrijver stuurt, voor de maandelijkse leasetermijnen van de lopende maand, in de lopende maand, één factuur per maand, waarop alle voertuigen en bedragen verzameld staan. Let op: de verzamelfacturen per maand dienen per team gesplitst te worden (één factuur per team). Een nadere invulling volgt na gunning van de opdracht.

	De overige kosten zoals buitengewone ROB kosten, eigen risico e.d. dienen apart, op één factuur, gefactureerd te worden. Op de factuur (of facturen) of in de bijlage dienen de kosten duidelijk per soort en per voertuig uitgesplitst te zijn. De facturen worden als pdf bestand aangeleverd aan opdrachtgever, waarbij geldt dat er één factuur in een pdf bestand opgenomen mag zijn. Bijlagen bij de factuur moeten in één pdf bestand aangeleverd worden, waarbij de factuur op de eerste pagina staat. In de tenaamstelling dient de naam van het team waarvoor de factuur bestemd is vermeld te worden en (indien bekend) de codering vermelden. De factuur moet voldoen aan de eisen van de Belastingdienst. Facturen dienen uitsluitend in pdf bestand verstuurd te worden naar: facturen@vlaardingen.nl
18	Op elke factuur vermeldt u: - factuurnummer - het verplichtingennummer van de bestelling verstrekt door de opdrachtgever - factuurdatum - het contractnummer en het kenteken waarop de factuur betrekking heeft - beschrijving geleverde diensten - het Kamer van Koophandel nummer van inschrijver - bankrekeningnummer - het btw-nummer van de onderneming.
19	Facturen die niet de bij eis E-18 geëiste informatie bevatten zullen niet door de opdrachtgever in behandeling genomen worden.
20	Betaling zal plaatsvinden door opdrachtgever binnen 30 dagen nadat de factuur door de opdrachtgever is ontvangen.
21	BTW-vrije componenten zullen BTW-vrij gefactureerd worden aan de opdrachtgever.
22	In geval van een creditfactuur vermeldt inschrijver het factuurnummer en het verplichtingennummer van de corresponderende debetfactuur.
Nr.	Indexering
23	Alle prijzen, kortingen en tarieven zijn op basis van prijspeil 1 mei 2023 en zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2024 (uitgezonderd catalogusprijzen, belastingen en marktrente, wijzigingen dienen transparant inzichtelijk te worden gemaakt).
24	Ten hoogste éénmaal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2024, kan er indexering plaatsvinden op de tarieven voor de administratiekosten, beheersfee en assurantie. Deze is niet van toepassing op lopende bestellingen en op de bestaande lopende individuele overeenkomsten.
25	Catalogusprijzen en de investeringsbedragen staan in principe vast vanaf het moment van de daadwerkelijke bestelling. Indien dit niet het geval is dient dit vooraf in de betreffende offerte vermeld te zijn.

26	De tarieven voor de dienstverlening (administratiekosten, beheersfee en assurantiecosten) worden geïndexeerd op basis van het CBS operationele Autolease (Autolease alle voertuigen, nieuwe leasecontracten excl. brandstof), reeks 2015=100, van 3 ^e kwartaal ten opzichte van 4 ^e kwartaal van het voorgaande jaar.
27	Inschrijver dient een voornemen voor prijsverhoging minimaal 6 weken voor de ingangsdatum schriftelijk bekend te maken aan de contractmanager van de opdrachtgever. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
28	Wijzigingen in belasting (BTW en houderschapsbelasting) mogen worden doorbelast vanaf de ingangsdatum van de belastingwijziging.
29	Het door inschrijver toe te passen rentepercentage in de offerte betreft het IRS rentepercentage plus een vaste opslag. De vaste opslag staat gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vast voor alle te sluiten nadere overeenkomsten. Inschrijver vermeldt het vaste opslagpercentage in het "Prijsinvulformulier overige zaken". Een zo laag mogelijke opslag is wenselijk. Het fictieve IRS rentepercentage voor het indienen van de offertes op dit moment is opgenomen in de prijsinvulformulieren. De actuele IRS rentpercentage tijdens de aflevering van het betreffende voertuig inclusief het vaste opslagpercentage is het toe te passen rentepercentage voor de nadere overeenkomst gedurende de gehele looptijd van het betreffende voertuig.
Nr.	Eisen met betrekking tot einde looptijd nadere overeenkomst
30	Aanpassingen/wijzigingen in de nadere overeenkomst per voertuig, prevaleren ten opzichte van de bepalingen in de raamovereenkomst.
31	Per nadere overeenkomst wordt de looptijd en het maximum kilometrage bepaald.
32	De totale looptijd van een nadere (individuele) overeenkomst is voor een personenauto minimaal 160.000 km of minimaal 60 maanden.
33	De totale looptijd van een nadere (individuele) overeenkomst is voor een bestelwagen/lichte vrachtwagen minimaal 180.000 km of minimaal 84 maanden.
34	Indien een voertuig vervangen moet worden, omdat de looptijd verstrijkt of het kilometrage bereikt wordt, dient inschrijver tijdig de opdrachtgever te informeren en indien noodzakelijk het aanvraagproces te starten.
Nr.	Offerte
35	De opdrachtgever kan per e-mail bij inschrijver een offerte aanvragen voor de levering van auto's (via ingevuld offerteaanvraagformulier).
36	Inschrijver bevestigt het verzoek tot een offerte of een bestelling, online of per e-mail aan de opdrachtgever.
37	Indien opdrachtgever om een offerte vraagt voor een nieuw te leveren auto, dan voorziet inschrijver de opdrachtgever hierin binnen vijf werkdagen.
38	Eventueel te ontvangen subsidies worden door inschrijver geïnd en komen volledig ten gunste van het leasetarief.

39	Indien opdrachtgever beschikt over betere inkoopcondities dan inschrijver, worden deze betere inkoopcondities volledig ten gunste van het leasetarief gebracht.
40	Inschrijver geeft de opdrachtgever per auto volledig inzicht in de opbouw en de samenstelling van het maandtarief. Inschrijver specificeert in de offerte de afzonderlijke componenten waaruit het leasetarief is opgebouwd. Op de offerte wordt minimaal vermeld: - merk, type, uitvoering van het voertuig - naam dienst/afdeling - inzet jaarkilometrage en looptijd in maanden - opbouw, opties en accessoires - referentienummer inschrijver - gecalculeerd aantal kilometers - kosten voor meer en minder kilometers (prijs per km) - verwachte inzet- en afleverdatum - afleverlocatie. Opbouw maandprijs in een bedrag per component van minimaal de volgende componenten: - kosten van rente en afschrijving (inclusief vermelding van het toegepast rentepercentage) - restwaarde - kosten reparatie en onderhoud - kosten banden - verzekering - motorrijtuigenbelasting - administratiekosten en beheersfee - vervangende auto zowel voor onderhoud/reparatie als schade, direct of na 24 uur, indien dit op de nadere overeenkomst van het voertuig is vastgelegd - haal- en brengservice, indien dit op de nadere overeenkomst van het voertuig is vastgelegd - 24-uurs service bij pech en schade - leasetarief per maand.
41	Elk door inschrijver verstrekt leasetarief kan door de opdrachtgever getoetst worden op marktconformiteit. Indien na herhaaldelijke(*) controle/marktonderzoek en terugkoppeling/evaluatie blijkt dat er niet marktconform (**) wordt aangeboden, is opdrachtgever gerechtigd de raamovereenkomst per direct te ontbinden. Bij ontbinding van de raamovereenkomst worden reeds afgesloten nadere overeenkomsten wel uitgediend. *Onder herhaaldelijk wordt verstaan: tweemaal binnen een periode van 12 maanden. ** Onder niet marktconform wordt verstaan: een gemiddelde afwijking van minimaal 10%

	van 3 aanbieders.
Nr.	Bestellen
42	Uitsluitend opdrachtgever en de door haar geautoriseerde contactpersonen zijn bevoegd auto's te bestellen.
43	Na ontvangst van de offerte kan de opdrachtgever de auto daadwerkelijk bestellen door het plaatsen van een bestelling (nadere overeenkomst).
44	De opdrachtgever kan haar auto's online of per e-mail bij inschrijver bestellen onder vermelding van het offertenummer.
45	Het is wenselijk dat de voertuigen zoveel mogelijk bij lokale leveranciers in/rond gemeente Vlaardingen worden besteld.
46	Inschrijver verzorgt de opdrachtverstrekking naar derden om de auto geleverd te krijgen voor de opdrachtgever.
47	Inschrijver regelt alle transporten tussen de leveranciers met betrekking tot het afleveren van de auto.
48	Indien inschrijver een bestelling voor een auto heeft ontvangen, dan voorziet inschrijver opdrachtgever binnen vijf werkdagen van een opdrachtbevestiging per e-mail.
49	Inschrijver voorziet de opdrachtbevestiging minimaal van: - merk, type, uitvoering van het voertuig - naam dienst/afdeling - order/opdracht/referentienummer opdrachtgever - referentienummer inschrijver - inzet jaarkilometrage en looptijd in maanden - opbouw, opties en accessoires - gecalculeerd aantal kilometers - kosten voor meer en minder kilometers (prijs per km) - verwachte inzet- en afleverdatum - afleverlocatie. Opbouw maandprijs in een bedrag per component van minimaal de volgende componenten: - kosten van rente en afschrijving (inclusief vermelding van het toegepast rentepercentage) - restwaarde - kosten reparatie en onderhoud - kosten banden - verzekering - motorrijtuigenbelasting - administratiekosten en beheersfee - vervangende auto zowel voor onderhoud/reparatie als schade, direct of na 24 uur, indien dit op de nadere overeenkomst van het voertuig is vastgelegd

	- haal- en brengservice bij reparatie en onderhoud, indien dit op de nadere overeenkomst van het voertuig is vastgelegd - 24-uurs service bij pech en schade - leasetarief per maand. Voor zover de gegevens gelijk zijn aan de offerte is het bijvoegen van de offerte voldoende.
Nr.	Afleveren
50	Opdrachtgever ontvangt bij aflevering documenten zoals kentekenbewijs, CE-verklaring (indien van toepassing), groene kaart en een rijdersmap (met schadeformulier en overige informatie van belang voor gebruiker).
51	Alle auto's worden door inschrijver bij aflevering gebruiksklaar/turnkey afgeleverd.
52	Inschrijver draagt te leveren auto's uitsluitend over aan de daartoe bevoegde contactperso(n)en(en).
53	Inschrijver voorziet elke af te leveren auto van een handleiding/voertuiginstructie.
54	De voertuigen inclusief eventuele opbouw, worden afgeleverd op de locatie van opdrachtgever (tenzij anders overeengekomen).
55	Bij auto's met een specifieke opbouw of inrichting zal de opdrachtgever een controle uitvoeren op de opbouw of inrichting is aangebracht conform de instructies. Eventueel transport naar de locatie waar deze opbouw wordt gemonteerd is in het leasetarief inbegrepen.
56	De opdrachtgever (of door haar aangewezen persoon) tekent voor ontvangst indien de auto voldoet aan de specificaties volgens de opdrachtbevestiging.
57	Binnen 10 werkdagen na aflevering ontvangt opdrachtgever de nadere overeenkomst (het leasecontract) met betrekking tot de afgeleverde auto. Hierop staat tenminste vermeld: - kenteken - contractnummer - merk, model, type, uitvoering van de auto - opbouw, opties en accessoires - soort auto - order/opdracht/referentienummer inschrijver - naam dienst/afdeling - ingangs- en einddatum - inzet jaarkilometrage en looptijd in maanden - beheerskosten per maand - leasetarief per maand - fiscale catalogusprijs - kosten voor meer en minder kilometers - gecalculeerd aantal kilometers - naam van de rijder of afdeling - opgave van de inbegrepen leasecomponenten in de nadere overeenkomst van het voertuig.

Nr.	Retourneren
58	Uiterlijk binnen 12 weken na het einde van een nadere overeenkomst wordt door inschrijver een eindafrekening opgesteld. Na deze eindafrekening is het niet mogelijk nog kosten bij de opdrachtgever te declareren voor de betreffende nadere overeenkomst. Voor buitenlandse bekeuringen geldt een termijn van 4 maanden na het einde van de nadere overeenkomst.
59	Inschrijver zorgt op verzoek, voor de verwijdering van de striping of folie na afloop van de nadere overeenkomst per voertuig. De kosten daarvoor mogen apart worden gefactureerd.
60	Bij elke inname door inschrijver van een auto van de opdrachtgever voorziet inschrijver de opdrachtgever van een innameformulier dat door beide partijen ondertekend wordt. De datum op dit formulier is einde contractdatum. Hierop staat tenminste: - datum waarop formulier is opgemaakt dat dient als datum einde nadere overeenkomst - kilometerstand - geconstateerde schade - namen van de contactpersonen van beide partijen.
61	Wanneer de auto wordt ingeleverd zal de auto op schade worden gecontroleerd. Gebruikersschade kan niet in rekening gebracht worden bij opdrachtgever. Onder gebruikschade wordt verstaan: - per carrosseriedeel maximum 2 kleine indeukingen en of deuken naar buiten als gevolg van lading en of pitten, waaronder ook roestschade plekken (indien deze te verwijderen zijn), als gevolg van steenslag en/of deuraanslagen, op de carrosserie met een maximale diameter van 2 cm - lichte schaafplekken en kleine indeukingen als gevolg van (in) parkeren op de bumpers tot een diameter van 2 cm en/of een schaaf lengte en/of breedte van ca. 5 cm - schade aan ruiten, koplampen en breedstralers als gevolg van steenslag - lichte krassen in de lak (niet door de lak heengedrongen) als gevolg van wassen in de wasstraat en of krassen als gevolg van lichte aanrijdingen welke middels polijsten en/ of “uitdeuken zonder spuiten” nog nagenoeg te verwijderen zijn van een acceptabele lengte en zeker niet langer dan een carrosseriedeel - beschadigingen aan bekleding, vloermatten en overig interieur als gevolg van gebruiksomstandigheden - beschadigingen aan wielen en banden zolang deze uit veiligheidsoverwegingen niet hoeven te worden vervangen - zichtbare normale bevestigingspunten van (verwijderde) inrichting zolang deze niet zichtbaar zijn vanaf de bestuurdersplaats en geen blijvende gaten in het dak. Het is inschrijver toegestaan om een eigen inleverprotocol toe te passen. Dit dient minimaal te voldoen aan de bovenstaande voorwaarden, dit ter beoordeling van opdrachtgever. Met de inschrijver die de voorgenomen gunning ontvangt zal een alternatief protocol in het

	verificatiegesprek besproken worden(indien van toepassing). Als er geen zwaar wegende bezwaren van opdrachtgever zijn wordt het protocol van inschrijver van toepassing verklaard. Indien er wel zwaar wegende bezwaren zijn dient inschrijver ongewijzigd uitvoering te geven aan het hierboven beschreven inleverprotocol.
62	Bij vervanging van een auto wordt de oude auto ingeleverd op de locatie van levering van de nieuwe auto.
63	Bij vervanging van de auto worden alle daarin aanwezige eigendommen van de opdrachtgever aan de opdrachtgever teruggegeven. Evt. papieren en eigendommen van opdrachtgever worden achtergehouden en veilig gesteld indien het niet mogelijk is deze direct te retourneren.
64	De door inschrijver over te nemen auto verwijdt inschrijver binnen twee weken na afloop van de nadere overeenkomst van het terrein van de opdrachtgever/locatie levering van het nieuwe voertuig.
Nr.	Wijziging van de lease contracten
65	Uitsluitend na toestemming van de opdrachtgever kunnen wijzigingen in het leasecontract worden doorgevoerd.
66	Indien een leasecontract vroegtijdig (voor het verstrijken van de looptijd zoals vermeld op de nadere overeenkomst) wordt beëindigd door opdrachtgever, bedragen de afkoopkosten nooit meer dan de boekwaarde minus de verkoopopbrengst van de auto. De leasemaatschappij verstrekt transparant inzicht in de berekening.
Nr.	Servicedesk eisen
67	Inschrijver zorgt voor een (kosteloze) helpdesk/klantenservice die ondersteuning biedt bij vragen/problemen met betrekking tot het gebruik van de auto's.
68	Deze helpdesk/klantenservice is in ieder geval bereikbaar gedurende kantooruren (maandag t/m vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur). Voor de overige uren dient er tevens een adequate telefonische opvang beschikbaar te zijn in geval van technische problemen met de auto.
69	De medewerkers van de helpdesk/klantenservice zijn op de hoogte van de inhoudsafspraken met betrekking tot de afgesloten overeenkomst.
70	Het telefoonnummer van de helpdesk/klantenservice is een tegen een lokaal/interlokaal tarief te bellen nummer.
Nr.	Communicatie en rapportage
71	Inschrijver stelt vaste personen aan die optreden als centrale contactpersoon en als diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in dienst van de organisatie van inschrijver, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante werkervaring.
72	Afspraken over de raamovereenkomst, afwijkingen en veranderingen hierin bespreekt inschrijver uitsluitend met de contractmanager van de opdrachtgever. De wijziging treedt in werking nadat de contractmanager van opdrachtgever hier toestemming voor verleend heeft.

73	Communicatie van de gebruiker naar inschrijver inzake operationele zaken (zoals onder andere schademeldingen) verloopt zoveel mogelijk via vaste procedures waarbij gebruik wordt gemaakt van internet.
74	Communicatie van de gebruiker over de planning en afstemming van reparatie- en onderhoudswerkzaamheden vindt één op één plaats tussen de gebruiker en de door de inschrijver aangegeven servicewerkplaats. Reparatiestoestemming en afstemming over kosten vindt plaats tussen de inschrijver en de desbetreffende servicewerkplaats.
75	Inschrijver voorziet de opdrachtgever minimaal éénmaal per jaar of binnen 2 werkdagen op verzoek, van een rapportage van alle in gebruik zijnde voertuigen. Hierin specificeert inschrijver per voertuig: - kenteken - contractnummer - verplichtingennummer facturatie - merk en type voertuig - soort voertuig (opbouw/inbouw) - brandstofsoort - energielabel - CO2 emissie fabrieksopgave (in g/km) - transmissiesoort - ingangsdatum contract - einddatum contract - datum deel I - contractduur (in maanden) - resterende looptijd - jaarkilometrage gecalculeerd - werkelijke jaarkilometrage - afwijking kilometers % - afwijking kilometers absoluut - aantal schadegevallen cumulatief - aantal schades gemiddeld per jaar - kosten buitengewoon ROB totaal - kosten buitengewoon ROB gemiddeld per jaar.
76	Inschrijver geeft inzicht in een excessenrapportage. De inhoud hiervan bestaat uit: - schade en buitengewoon ROB - inhoud herhalingsreparaties (reparaties die meer als één keer, per voertuig, in een periode van 12 maanden zijn voorgekomen) - afwijkende jaarkilometrages en bijbehorende financiële gevolgen - rapportage op excessen (signaleringsfunctie) indien er direct actie vereist is, bijvoorbeeld bij excessieve toename aantal gereden kilometers. Excessen worden in de managementrapportages in één oogopslag visueel weergegeven

	door bijvoorbeeld een stoplicht, meter, etc.
77	Inschrijver geeft inzicht in een schade managementrapportage. De inhoud hiervan bestaat uit: - kenteken - merk, model en type voertuig - soort voertuig - de gebruiker op het moment van ontstaan van de schade - soort schade - schadebedrag - schade wel/niet verhaalbaar.
78	Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van inschrijver of de contactpersonen voor de opdrachtgever, geeft inschrijver dit direct schriftelijk door aan de opdrachtgever en de afdeling inkoop van de opdrachtgever.
79	Eén keer per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen uw centrale contactpersoon (projectleider), de opdrachtgever en afdeling inkoop van de opdrachtgever. In ieder geval vindt er een evaluatiegesprek plaats zes maanden voor de einddatum van de overeenkomst. Vaste onderwerpen binnen dit overleg zijn minimaal de onderstaande punten: - het wagenpark - vervanging voor het komende jaar - excessen rapportage - voorstellen tot verbeteringen - facturatie - schade verloop en afhandeling - duurzaamheid - prestatie indicatoren - actiepuntenlijst. Door inschrijver wordt een kort verslag en een actiepuntenlijst van dit overleg opgesteld en aan opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd.
Nr.	Duurzaamheid
80	Opdrachtgever heeft zich gecommitteerd aan het "Schone Lucht Akkoord". Opdrachtgever streeft er naar de nieuwste en schoonste voertuigtechnieken in te zetten waaronder hybride of elektrische voertuigen. Bij een aanvraag voor een offerte of een bestelling door de opdrachtgever draagt inschrijver op een actieve wijze bij in het streven om een naar objectieve maatstaven, maar binnen de financiële kaders, een zo duurzaam mogelijk wagenpark te verkrijgen.
81	Opdracht streeft er naar het gebruik van grondstoffen te verlagen. Door de inzet van "groene" onderdelen wordt verspilling van grondstofstoffen voorkomen. Groene onderdelen zijn gebruikte onderdelen die afkomstig zijn van bestaande voertuigen en van voldoende kwaliteit zijn om her te gebruiken. Inschrijver is bereid om, in goed overleg en daar waar

	mogelijk, groene onderdelen toe te passen bij het herstellen van aanrijdschade's.
Nr.	Ingebruikname, reparatie, onderhoud, schadeherstel en retourneren.
82	Voor ROB (reparatie, onderhoud en banden) en schadeherstel kan de opdrachtgever haar voertuigen op één of meer locaties/servicepunten brengen die zich maximaal op 20 minuten reisafstand bevinden vanaf de locatie van opdrachtgever (Burgemeester Heusdenslaan 357 te Vlaardingen). Reistijd gemeten via www.routenet.nl, instelling personenauto. Een kortere reistijd is wenselijk. Voor de merken die genoemd zijn in het prijsinvulformulier is binnen deze reistijd een servicelocatie aanwezig. Opdrachtgever dient de voertuigen bij deze servicepunten of bij een door de inschrijver aangeboden servicepunt, binnen deze reistijd, aan te kunnen bieden. Indien opdrachtgever door een veranderde behoefte andere merken wenst, dan genoemd in het prijsinvulformulier, en dit merk heeft geen servicepunt binnen deze reistijd, vervalt deze eis. Opdrachtgever zal altijd streven naar merken met een servicepunt binnen de genoemde reisafstand.
83	Voor onderhoud, reparaties en schadeherstel kunnen de voertuigen aangeboden worden op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur.
84	Voor onderhoud of reparaties wordt het voertuig per gebeurtenis aangeboden bij een enkel servicepunt, dit servicepunt is in principe ook het vaste servicepunt voor het betreffende voertuig. Het servicepunt dient erkend dealer te zijn van het merk van het voertuig. Dit servicepunt voert tenminste 90% van alle voorkomende onderhoudswerkzaamheden en reparaties uit, inclusief de opbouw en/of inrichting en alle bij het voertuig geleverde opties/accessoires.
85	Alle reparatie en onderhoudswerkzaamheden en keuringen van de opbouw en/of inrichting worden door inschrijver verzorgd.
86	Inschrijver informeert de opdrachtgever schriftelijk minimaal twee maanden voordat het betrokken voertuig een APK of andere verplichte keuring moet ondergaan. De opdrachtgever maakt zelf een afspraak bij de dealer of servicepunt voor de keuring.
87	Inschrijver draagt zorg voor maximale inzetbaarheid van de voertuigen. Dit betekent bijvoorbeeld dat als een voertuig voor een onderhoudsbeurt binnen staat en het restprofiel is dermate beperkt dat bandenvervanging op korte termijn dient plaats te vinden, de banden gelijk met de onderhoudsbeurt vervangen worden, zodat het voertuig niet na enkele weken opnieuw naar binnen hoeft voor bandenvervanging.
88	Buitengewone reparaties ten gevolge van een verkeerde bediening (bijvoorbeeld een versleten koppelingsplaat bij 30.000 km of versleten banden bij 10.000 km) en die buiten de fabrieksgarantie vallen, kan inschrijver uitsluitend factureren na uw overtuigend bewijs vooraf en goedkeuring door de opdrachtgever.
Nr.	Maximale respons- en stilstandtijden
89	Voor reguliere onderhoudsbeurten mag het voertuig maximaal één werkdag buiten gebruik zijn, mits het voertuig voor 8.30 uur is aangeboden.
90	90% van de reparaties dient uiterlijk binnen 4 werkuren na melding aan te vangen. Voor de

	overige reparaties dient aanvang uiterlijk binnen één werkdag te geschieden. De totale stilstandtijd van het voertuig is in een realistische verhouding met de werkelijke reparatieduur (norm2:1, dit betekent dat indien het voertuig 1 reparatie uur ondergaat er maximaal 2 klokuren stilstand mag optreden, dit nadat de responstijden zijn ingegaan).
Nr.	Hulpverlening
91	Inschrijver biedt hulpverlening (in het geval van uitval door schade of een defect) 24 uur per dag aan binnen Nederland voor alle voertuigen.
92	Hulpverlening is in Nederland binnen twee uur ter plaatse in 90% van de gevallen.
93	Repatriëring van het voertuig en inzittenden naar standplaats is, bij het niet kunnen repareren van het defect, inbegrepen.
Nr.	Verzekering
94	Alle te leveren voertuigen worden door inschrijver WA (Wettelijke Aansprakelijkheid) met cascodekking verzekerd met Europa dekking.
95	Op de verzekering is géén bonus regeling van toepassing.
96	De minimale dekking bij een WA verzekering is per gebeurtenis € 2.500.000,- voor materiële schade en € 5.000.000,- voor letselschade.
97	Inschrijver voegt bij inschrijving als bijlage de volgende documenten bij: - de te hanteren verzekeringsvoorwaarden - de premietabel op basis van gewicht en aanschafwaarde.
98	Voor alle voertuigen is er géén eigen risico voor WA.
99	Bij cascodekking geldt een eigen risico van maximaal € 150,- per gebeurtenis. Voor ruitreparatie is geen eigen risico toegestaan. Voor ruitvervanging geldt een eigen risico van maximaal € 150,- per gebeurtenis.
100	Inschrijver zorgt voor polisbladen/specificaties waaruit af te leiden valt welke voertuigen verzekerd zijn en welke dekking per voertuig is afgesloten.
101	Inschrijver zorgt voor afgifte van het verzekeringsbewijs aan de opdrachtgever. Dit betreft een groene kaart of een verzekeringsverklaring met daarop de verzekeringsgegevens, dit met een geldigheid van de looptijd van leasecontract.
102	Schades worden direct door de gebruiker of de opdrachtgever binnen twee werkdagen bij inschrijver gemeld door middel van een ingevuld Schade Aangifte Formulier. Inschrijver bevestigt de schade per e-mail naar de opdrachtgever.
Nr.	Vervangend vervoer
103	Inschrijver stelt kosteloos vervangend vervoer beschikbaar indien de opdrachtgever het voertuig aanbiedt voor reparatie, onderhoud en/of schadeherstel waarvoor de herstelperiode meer dan 24 uur bedraagt
104	Bij het vervangend vervoer is het aantal zitplaatsen gelijk en de uitvoering zoveel mogelijk gelijk aan het tijdelijk te vervangen voertuig. Voorbeeld: een bestelwagen met kippende laadbak kan tijdelijk vervangen worden door een bestelauto met vaste laadbak maar niet door een gesloten bestelauto.
105	Verrekening van de verreden kilometers met het vervangend vervoer met het leasecontract

	van de voertuig is toegestaan.
Nr.	Verkeersboetes
106	Door inschrijver ontvangen (verkeers- en parkeer)boetes met betrekking tot aan de opdrachtgever geleverde auto's worden onder zekerheidsstelling van de opdrachtgever door inschrijver betaald en rechtstreeks en uiterlijk binnen twee werkdagen doorgestuurd naar de contactpersoon geregistreerd bij de auto waarmee de overtreding is begaan, zodat tijdig eventueel bezwaar kan worden aangetekend.
107	De administratieve vergoeding voor het afhandelen bedraagt maximaal € 10 per overtreding. De afhandeling bestaat uit het voldoen van de bekeuring en het doorbelasten/doorsturen naar de opdrachtgever (niet naar de berijder).
108	Door inschrijver, namens de opdrachtgever, betaalde (verkeers- en parkeer)boetes, worden verrekend met de eerstvolgende maandfactuur volgende op de betaaldatum van die boete of direct gefactureerd. Dit naar keuze van de inschrijver.
Nr.	Brandstof/laadpas
109	Inschrijver stelt landelijke niet-merkgebonden laad- en brandstofpassen ter beschikking waarmee bij minimaal 90% van alle openbare laad/tankstations in Nederland kan worden geladen/getankt.
110	Inschrijver biedt de mogelijkheid tot het afnemen van losse laad- en brandstofpassen voor voertuigen en scooters zonder leasecontract. De initiële afname bedraagt 40 stuks.
111	De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij tankbeurten het gebruik van premium brandstofsoorten (zoals V-Power, Ultimate, Excellium en XL) via de brandstofpas uit te sluiten.
112	Brandstofpas en pincode worden separaat en kosteloos gestuurd naar de opdrachtgever.
113	De door inschrijver te hanteren brandstof- en energieprijzen zijn nooit hoger dan de actuele prijs bij het tankstation/lader op het moment van tanken/laden, minus de eventueel overeengekomen korting.
114	Kortingen op de brandstofprijs verrekenen inschrijver direct met de opdrachtgever en niet achteraf.
115	Inschrijver voorziet in een adequate bescherming voor de opdrachtgever bij misbruik van de brandstofpas. Bijvoorbeeld in het geval wanneer er binnen bepaalde tijd een meer dan normale hoeveelheid liters brandstof wordt getankt.
116	De brandstofpas kan uitsluitend met pincode worden gebruikt.
117	Mutaties (zoals onder andere blokkeren van de pas bij misbruik) kunnen door de opdrachtgever online gedaan worden.
118	Indien de brandstof- of laadpas verloren of gestolen is wordt de opdrachtgever binnen vijf werkdagen, na melding hiervan door de opdrachtgever, voorzien van een vervangende brandstof- en of laadpas.
119	De brandstof/laadpas kan op verzoek uitgebreid worden met gebruik voor de autowasstraat.
120	De brandstofpas wordt standaard voorzien van de mogelijkheid tot enkel de aanschaf van

	brandstof voor de betreffende auto.
121	Er is geen sprake van het toepassen van een zogenaamd "brandstofvoorschot" maar de brandstofkosten worden achteraf op basis van de werkelijke afname gefactureerd.
Nr.	Meer- en minderkilometers
122	Verrekening van meer- en minderkilometers geschiedt jaarlijks en inschrijver verschaft een volledig transparant inzicht in de berekeningsmethodiek.
123	Bij een afwijking van meer dan 20% op het jaarkilometrage vindt een tussentijdse hercalculatie plaats van het maandtarief. Eventueel betaalde meer- en minderkilometers worden direct verrekend.
124	De tarieven voor meer- en minderkilometers zijn gelijk.
Nr.	Gebruik
125	Inschrijver gaat ermee akkoord dat er verschillende gebruikers de auto's kunnen gebruiken. Bij de personenwagens verleent inschrijver toestemming, zonder aanvullende of gewijzigde voorwaarden, dat ook de gezinsleden (voor zover zij over de Nederlandse rijbevoegdheid beschikken) van de regelmatige bestuurder, als bestuurder van het voertuig zijn toegestaan.
126	Inschrijver stelt geen beperkingen aan het gebruik van de auto wat normaal geacht wordt aan gebruik door een gemeentelijke organisatie en omdat deze auto's meestal voorzien zijn van ontheffingen.