



## Operationele lease voertuigen

[Inhoud:](#)

Programma van eisen

## Programma van eisen

Nr.	Programma van eisen
	<b>Algemeen</b>
E-01	Op verzoek van de opdrachtgever levert inschrijver alle merken, modellen en typen personen- en bedrijfswagens tot 3.500 kg GVW die door de RDW goedgekeurd en toegelaten zijn en die voldoen aan de vigerende Nederlandse regelgeving.
E-02	<p>Inschrijver werkt samen met de opdrachtgever aan een SLA (Service Level Agreement) op basis van de eisen en wensen van deze offerteaanvraag waarin de procedures en prestatie-indicatoren opgenomen staan zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wie doet wat, wanneer en hoe</li> <li>- geautoriseerde personen</li> <li>- wijze van bestellen en leveren</li> <li>- communicatie, coördinatie en beheer</li> <li>- werkwijze bij reparatie en onderhoud</li> <li>- kwaliteit van de producten en dienstverlening</li> <li>- prijsniveau en kosten beheersing.</li> </ul>
E-03	De te leveren voertuigen voldoen minimaal aan de EURO-6 (personen- of bestelwagens) of EURO VI norm (bestelwagens) in ieder geval totdat er eventuele nieuwe normeringen van kracht zijn.
E-04	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opdrachtgever te adviseren voor het toepassen van voertuigen met een duurzame aandrijving die afgestemd zijn op de werkzaamheden van opdrachtgever</li> <li>- voertuigen met een duurzame aandrijving aan te schaffen en turnkey te leveren</li> <li>- voertuigen met een duurzame aandrijving te beheren</li> <li>- voertuigen met een duurzame aandrijving te (laten) onderhouden.</li> </ul>
E-05	Inschrijver levert nieuwe voertuigen/materieel uit de lopende productie.
E-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.
E-07	De voertuigen zijn uitgevoerd in een gangbare heldere kleur wit die overeenkomt met de kleur RAL 9010. 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.
E-08	<p>Standaard zijn alle voertuigen ten behoeve van opdrachtgever uitgerust met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gevarendriehoek</li> <li>- mattenset</li> <li>- lifehammer</li> <li>- volle brandstoftank/accu bij aflevering</li> <li>- all-weather banden.</li> </ul>
E-09	De kentekens van de door inschrijver te leveren voertuigen worden op naam gesteld van de inschrijver.
E-10	De voertuigen zullen voorzien worden van een standaard logo en de bestickering in de huisstijl van opdrachtgever. Het leveren en aanbrengen hiervan maakt geen onderdeel uit van de opdracht. Het verwijderen van de huisstijl aan het einde van de looptijd zal verzorgd worden door de opdrachtgever.
E-11	<p>Inschrijver voorziet in de mogelijkheid tot het 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. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de kosten van deze apparatuur op te nemen in de nadere overeenkomst.</p>

## Programma van eisen

Nr.	Programma van eisen
E-12	<p>In de beheersfee/managementfee zijn minimaal inbegrepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het advies (incl. technisch advies) aan de opdrachtgever omtrent de keuze van de juiste voertuigen die voldoen aan het doel waar ze voor worden aangeschaft</li> <li>- het bestellen en afleveringsklaar maken van de voertuigen</li> <li>- verzorgen aanschafcoördinatie, bewaken levertijden, de coördinatie van bestickering, inrichting, opbouw, uitrusting en technische afname</li> <li>- het transport tijdens het afleveringsproces</li> <li>- alle administratieve activiteiten gedurende de raamovereenkomst, nadere overeenkomst, het bestelproces en het afleverproces</li> <li>- het verzorgen van managementrapportages</li> <li>- het beschikbaar stellen van online managementinformatie, conform eisen uit de aanbestedingsdocumenten</li> <li>- het afwikkelen van reparaties, onderhoud en banden</li> <li>- het afwikkelen van schades</li> <li>- het regelen van de hulpverlening</li> <li>- het betalen en innen van belastingen</li> <li>- de naleving van regelgeving en wetten en betaling van belastingen</li> <li>- het advies aan de opdrachtgever omtrent fiscale zaken</li> <li>- het innen van subsidies</li> <li>- contractonderhandelingen met importeurs, dealers en onderaannemers (onder andere carrosseriebedrijven)</li> <li>- het innemen van voertuigen aan het einde van de looptijd</li> <li>- de facturering</li> <li>- alle overige operationele handelingen.</li> </ul>
E-13	<p>Het totaalbedrag van de inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- beheersfee met alle punten zoals vernoemd in AE-06</li> <li>- alle reparatie- en onderhouds en bandenkosten en alle wettelijke keuringen (bv. kraankeuringen) aan voertuig en eventuele opbouw/inrichting</li> <li>- kosten administratie</li> <li>- houderschapsbelasting</li> <li>- rente en afschrijving</li> <li>- assurantieverzekeringspremie</li> <li>- meer en minder kilometer verrekening. Meer en minder kilometertarieven zijn gelijk aan elkaar</li> <li>- inkoop cq fleetowner kortingen komen ten gunste van opdrachtgever</li> <li>- subsidies en fiscale verrekeningen worden verwerkt in het leasetarief (*). Inschrijver draagt zorg voor incassering hiervan.</li> </ul> <p>* Subsidies dienen niet meegenomen te worden in uw prijsopgave in deze aanbesteding. Eventuele, op dat moment van toepassing zijnde, subsidies dienen wel opgenomen te worden in de nadere overkomsten.</p>
E-14	<p>Indien er buiten de genoemde kosten in eis E-13 nog andere kosten zijn, worden deze door inschrijver separaat vermeld op het prijsinvulformulier.</p>
<b>Eisen met betrekking tot nadere overeenkomst (leasecontract)</b>	
E-15	<p>In het maandtarief neemt inschrijver de componenten op die in het prijsinvulformulier opgenomen staan.</p>
E-16	<p>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.</p>
E-17	<p>Aanpassingen/wijzigingen in de nadere overeenkomst per voertuig, prevaleren ten opzichte van de bepalingen in de raamovereenkomst.</p>
E-18	<p>Per nadere overeenkomst wordt de looptijd en het maximum kilometrage/uren bepaald.</p>
E-19	<p>De totale looptijd van een nadere (individuele) overeenkomst is voor een personenauto minimaal 160.000 km of minimaal 60 maanden.</p>

## Programma van eisen

Nr.	Programma van eisen
E-20	De totale looptijd van een nadere (individuele) overeenkomst is voor een bestelwagen minimaal 180.000 km of minimaal 72 maanden.
E-21	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.
<b>Belastingen</b>	
E-22	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.
<b>Facturatie en betaling</b>	
E-23	<p>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.</p> <p>De overige kosten zoals buitengewone ROB kosten, eigen risico e.d. dienen apart, bij voorkeur 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.</p> <p>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.</p>
E-24	<p>Op elke factuur vermeldt u:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- factuurnummer</li> <li>- het verplichtingnummer van de bestelling verstrekt door de opdrachtgever</li> <li>- factuurdatum</li> <li>- het contractnummer en het kenteken waarop de factuur betrekking heeft</li> <li>- beschrijving geleverde diensten</li> <li>- het Kamer van Koophandel nummer van inschrijver</li> <li>- bankrekeningnummer</li> <li>- het btw-nummer van de onderneming.</li> </ul>
E-25	Facturen die niet de bij eis E-24 geëiste informatie bevatten zullen niet door de opdrachtgever in behandeling genomen worden.
E-26	Betaling zal plaatsvinden door opdrachtgever binnen 30 dagen nadat de factuur door de opdrachtgever is ontvangen.
E-27	In geval van een creditfactuur vermeldt inschrijver het factuurnummer en het verplichtingnummer van de corresponderende debetfactuur.
<b>Indexering</b>	
E-28	Alle prijzen, kortingen en tarieven zijn op basis van prijspeil 1 januari 2024 en zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2025 (uitgezonderd catalogusprijzen, belastingen en marktrente, wijzigingen dienen transparant inzichtelijk te worden gemaakt).
E-29	Ten hoogste éénmaal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2025, kan er indexering plaatsvinden op de tarieven voor de beheersfee en assurantie. Deze is <u>niet</u> van toepassing op lopende bestellingen en op de bestaande lopende individuele overeenkomsten.
E-30	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.
E-31	De tarieven voor de dienstverlening (administratiekosten, beheersfee en assuratiekosten) worden geïndexeerd op basis van het CBS operationele Autolease (Autolease alle voertuigen, nieuwe leasecontracten excl. brandstof), reeks 2015=100, kwartaal van inschrijving ten opzichte van 4 <sup>e</sup> kwartaal jaar voorafgaand aan de indexering.
E-32	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.

## Programma van eisen

Nr.	Programma van eisen
E-33	Wijzigingen in belasting (BTW en houderschapsbelasting) mogen worden doorbelast vanaf de ingangsdatum van de belastingwijziging.
E-34	<p>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 "Prijsinvalformulier 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 prijsinvalformulieren.</p> <p>De actuele IRS rentepercentage 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. Het is toegestaan uit te gaan van een IRS rentepercentage van 0% indien de IRS rente uit een negatieve waarde bestaat.</p>
<b>Offerte</b>	
E-35	Inschrijver bevestigt het verzoek tot een offerte of een bestelling online of per e-mail aan de opdrachtgever.
E-36	<p>Inschrijver geeft de opdrachtgever per voertuig volledig inzicht in de opbouw en de samenstelling van het maandtarief.</p> <p>Inschrijver specificeert in de offerte de afzonderlijke componenten waaruit het leasetarief is opgebouwd. Op de offerte wordt minimaal vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- merk, type, uitvoering van het voertuig</li> <li>- inzet jaarkilometrage/uren en looptijd in maanden</li> <li>- opbouw, opties en accessoires</li> <li>- gecalculeerd aantal kilometers</li> <li>- kosten van rente en afschrijving</li> <li>- kosten banden</li> <li>- restwaarde</li> <li>- kosten reparatie en onderhoud</li> <li>- kosten voor meer- en minder kilometers</li> <li>- verzekering</li> <li>- motorrijtuigenbelasting (indien van toepassing)</li> <li>- administratiekosten en beheersfee</li> <li>- 24-uurs service bij pech en schade</li> <li>- leasetarief per maand</li> <li>- verwachte inzet- en afleverdatum</li> <li>- afleverlocatie.</li> </ul>
E-37	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.
<b>Bestellen</b>	
E-38	De voertuigen worden bij voorkeur bij lokale leveranciers in het verzorgingsgebied van gemeente Heemskerk besteld.
E-39	Uitsluitend opdrachtgever en de door haar geautoriseerde contactpersonen zijn bevoegd voertuigen te bestellen.
E-40	Inschrijver verzorgt de opdrachtverstrekking naar derden om de voertuigen geleverd te krijgen voor de opdrachtgever.
E-41	Inschrijver regelt alle transporten tussen de leveranciers met betrekking tot het afleveren van de voertuigen.
E-42	De opdrachtgever kan haar voertuigen online of per e-mail bij inschrijver bestellen onder vermelding van het offertenummer.

## Programma van eisen

Nr.	Programma van eisen
E-43	Na ontvangst van de offerte kan de opdrachtgever het voertuig daadwerkelijk bestellen door het plaatsen van een bestelling (nadere overeenkomst).
E-44	Indien inschrijver een bestelling voor een voertuig heeft ontvangen, dan voorziet inschrijver opdrachtgever binnen vijf werkdagen van een opdrachtbevestiging per e-mail.
E-45	<p>Inschrijver voorziet de opdrachtbevestiging van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- merk, type, uitvoering van het voertuig</li> <li>- inzet jaarkilometrage/uren en looptijd in maanden</li> <li>- opbouw, opties en accessoires</li> <li>- order/opdracht/referentienummer opdrachtgever</li> <li>- gecalculeerd aantal kilometers</li> <li>- kosten banden</li> <li>- restwaarde</li> <li>- kosten reparatie en onderhoud</li> <li>- kosten voor meer- en minder kilometers</li> <li>- verzekering</li> <li>- motorrijtuigenbelasting (indien van toepassing)</li> <li>- administratiekosten en beheersfee</li> <li>- 24-uurs service bij pech en schade</li> <li>- leasetarief per maand</li> <li>- verwachte inzet- en afleverdatum</li> <li>- overeengekomen afleverlocatie.</li> </ul> <p>Indien deze gegevens t.o.v. de offerte niet zijn gewijzigd is het toegestaan te verwijzen naar de offerte.</p>
<b>Afleveren</b>	
E-46	Voor elk nieuw te leveren voertuig levert inschrijver één afleveringsformulier met daarop de omschrijving van het voertuig, de opbouw en/of inrichting, accessoires, opties.
E-47	<p>Alle voertuigen worden door inschrijver bij aflevering gebruiksklaar/turnkey op de locatie van de opdrachtgever afgeleverd.</p> <p>Bij voertuigen met een specifieke opbouw of inrichting zal de opdrachtgever, voor aflevering, een controle uitvoeren op de opbouw of inrichting is aangebracht conform de instructies.</p>
E-48	<p>De opdrachtgever ontvangt bij aflevering documenten zoals kentekenbewijs, CE-verklaring (indien van toepassing), gebruikershandleiding in de Nederlandse taal, onderhoudsinstructie in de Nederlandse taal, een berijdersmap (met schadeformulier en overige informatie van belang voor gebruiker).</p> <p>Inschrijver zorgt voor afgifte van het verzekeringsbewijs (groene kaart) of een informatieblad met daarop de verzekeringsgegevens, dit met een geldigheid van de looptijd van het leasecontract.</p>
E-49	Inschrijver draagt te leveren voertuigen uitsluitend over aan de daartoe bevoegde contactperso(n)en.
E-50	Alle voertuigen en/of opbouwen worden afgeleverd met een uitgebreide afleverinstructie aan maximaal 4 personen.
E-51	De voertuigen inclusief eventuele opbouw, worden afgeleverd op een locatie van opdrachtgever (tenzij anders overeengekomen).
E-52	De opdrachtgever (of door haar aangewezen persoon) tekent voor ontvangst indien het voertuig voldoet aan de specificaties volgens de opdrachtbevestiging.

## Programma van eisen

Nr.	Programma van eisen
E-53	<p>Binnen 10 werkdagen na aflevering ontvangt opdrachtgever het leasecontract met betrekking tot het afgeleverde voertuig. Hierop staat tenminste vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kenteken (zover van toepassing)</li> <li>- contractnummer</li> <li>- merk, model, type, uitvoering van de voertuig</li> <li>- opbouw, opties en accessoires</li> <li>- soort voertuig</li> <li>- order/opdracht/referentienummer opdrachtgever</li> <li>- ingangs- en einddatum</li> <li>- inzet jaarkilometrage/uren en looptijd in maanden</li> <li>- leasetarief per maand</li> <li>- kosten voor meer- en minder kilometers/uren</li> <li>- opgave van de inbegrepen leasecomponenten in de nadere overeenkomst van het voertuig.</li> </ul>
<b>Retourneren</b>	
E-54	<p>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.</p> <p>Voor bekeuringen geldt een termijn van 30 dagen na het ontvangen van de bekeuring door de inschrijver.</p>
E-55	<p>Inschrijver zorgt voor de verwijdering van de striping of folie na afloop van de nadere overeenkomst per voertuig. De kosten daarvoor mogen apart worden gefactureerd.</p>
E-56	<p>Bij elke inname door inschrijver van een voertuig 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- datum waarop formulier is opgemaakt dat dient als datum einde nadere overeenkomst)</li> <li>- kilometer/urenstand</li> <li>- geconstateerde schade</li> <li>- namen van de contactpersonen van beide partijen.</li> </ul>
E-57	<p>Wanneer het voertuig wordt ingeleverd zal het voertuig op schade worden gecontroleerd. Onder gebruikschade wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- lichte schaafllekken en kleine indeukingen als gevolg van (in) parkeren op de bumpers tot een diameter van 2 cm en/of een schaaflengte en/of breedte van ca. 5 cm</li> <li>- schade aan ruiten, koplampen en breedstralers als gevolg van steenslag</li> <li>- 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</li> <li>- beschadigingen aan bekleding, vloermatten en overig interieur als gevolg van gebruiksomstandigheden</li> <li>- beschadigingen aan wielen en banden zolang deze uit veiligheidsoverwegingen niet hoeven te worden vervangen</li> <li>- zichtbare normale bevestigingspunten van (verwijderde) inrichting zolang deze niet zichtbaar zijn vanaf de bestuurdersplaats en geen blijvende gaten in het dak.</li> </ul> <p>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.</p>
E-58	<p>Gebruikersschade zoals vermeld bij AE-46 kan niet in rekening gebracht worden bij opdrachtgever.</p>

## Programma van eisen

Nr.	Programma van eisen
E-59	Bij vervanging van een voertuig wordt het oude voertuig ingeleverd op de locatie van levering van het nieuwe voertuig.
E-60	Bij vervanging van het voertuig 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.
E-61	De door inschrijver in te nemen voertuig verwijderd inschrijver binnen twee weken na afloop van de nadere overeenkomst van het terrein van de opdrachtgever/locatie levering van het nieuwe voertuig.
<b>Wijziging van de lease contracten</b>	
E-62	Uitsluitend na toestemming van de opdrachtgever kunnen wijzigingen in het leasecontract worden doorgevoerd.
E-63	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 het voertuig. De leasemaatschappij verstrekt transparant inzicht in de berekening. Ter compensatie van het inkorten van de looptijd is het daarnaast toegestaan om een compensatiebedrag van maximaal € 1.500 excl. btw, per vroegtijdig leasecontract, in rekening te brengen.
<b>Servicedesk eisen</b>	
E-64	Inschrijver zorgt voor een (kosteloze) helpdesk/klantenservice die ondersteuning biedt bij vragen/problemen met betrekking tot het gebruik van het voertuigen.
E-65	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 het voertuig.
E-66	De medewerkers van de helpdesk/klantenservice zijn op de hoogte van de inhoudsafspraken met betrekking tot de af te sluiten overeenkomst.
E-67	Het telefoonnummer van de helpdesk/klantenservice is een tegen een lokaal/interlokaal tarief te bellen nummer.
<b>Communicatie en rapportage</b>	
E-68	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.
E-69	Afspraken over de raamovereenkomst, afwijkingen en veranderingen hierin bespreekt inschrijver uitsluitend met de opdrachtgever en de afdeling inkoop van de opdrachtgever. De wijziging treedt in werking nadat de afdeling inkoop van opdrachtgever hier toestemming voor verleend heeft.
E-70	De communicatie over kosten, contractafspraken e.d., vindt uitsluitend plaats met de opdrachtgever en er vindt hierover geen communicatie plaats van inschrijver zijde met de gebruiker.
E-71	Communicatie van de gebruiker naar inschrijver inzake operationele zaken (zoals onder andere schademeldingen, reparatieaanvragen) verloopt zoveel mogelijk via vaste procedures waarbij zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van internet.
E-72	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.

## Programma van eisen

Nr.	Programma van eisen
E-73	<p>Inschrijver voorziet de opdrachtgever van een rapportage van alle in gebruik zijnde voertuigen. Hierin specificeert inschrijver per voertuig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kenteken</li> <li>- contractnummer</li> <li>- verplichtingenummer facturatie</li> <li>- merk en type voertuig</li> <li>- soort voertuig (opbouw/inbouw)</li> <li>- brandstofsoort</li> <li>- energielabel</li> <li>- CO2 emissie fabrieksopgave (in g/km)</li> <li>- transmissiesoort</li> <li>- ingangsdatum contract</li> <li>- einddatum contract</li> <li>- datum deel I</li> <li>- contractduur (in maanden)</li> <li>- resterende looptijd</li> <li>- jaarkilometrage gecalculeerd</li> <li>- werkelijke jaarkilometrage</li> <li>- afwijking kilometers %</li> <li>- afwijking kilometers absoluut</li> <li>- aantal schadegevallen cumulatief</li> <li>- aantal schades gemiddeld per jaar</li> <li>- kosten buitengewoon ROB totaal</li> <li>- kosten buitengewoon ROB gemiddeld per jaar.</li> </ul>
E-74	<p>Managementinformatie is 7 dagen per week 24 uur te raadplegen via een online rapportagesysteem of wordt minimaal 1x per maand automatisch verstrekt. De opdrachtgever kan aangeven welke medewerkers van de opdrachtgever zij hiervoor wenst te autoriseren.</p>
E-75	<p>In het managementinformatie systeem is alle informatie zoals benoemd in eis E-73 uitleesbaar en eenvoudig in MS Excel te downloaden.</p>
E-76	<p>De exacte vorm, inhoud en frequentie van de managementinformatie wordt in overleg tussen inschrijver en de opdrachtgever vastgesteld, maar voldoet tenminste aan de gestelde eisen in deze offerteaanvraag.</p>
E-77	<p>Inschrijver geeft inzicht in een excessenrapportage. De inhoud hiervan bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- schade en buitengewoon ROB</li> <li>- afwijkende jaarkilometrages en bijbehorende financiële gevolgen</li> <li>- rapportage op excessen (signaleringsfunctie) indien er direct actie vereist is, bijvoorbeeld bij excessieve toename aantal gereden kilometers.</li> </ul> <p>Excessen worden in de managementrapportages in één oogopslag visueel weergegeven door bijvoorbeeld een stoplicht, meter, etc.</p>
E-78	<p>Inschrijver geeft inzicht in een schade managementrapportage. De inhoud hiervan bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kenteken</li> <li>- merk, model en type voertuig</li> <li>- soort voertuig</li> <li>- de gebruiker op het moment van ontstaan van de schade</li> <li>- soort schade</li> <li>- schadebedrag</li> <li>- schade wel/niet verhaalbaar.</li> </ul>

## Programma van eisen

Nr.	Programma van eisen
E-79	<p>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. De besprekingen vinden plaats op de locatie van de opdrachtgever.</p> <p>Vaste onderwerpen binnen dit overleg zijn minimaal de onderstaande punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het wagenpark</li> <li>- vervanging voor het komende jaar</li> <li>- excessen rapportage</li> <li>- voorstellen tot verbeteringen</li> <li>- facturatie</li> <li>- schade verloop en afhandeling</li> <li>- duurzaamheid</li> <li>- prestatie indicatoren</li> <li>- actiepuntenlijst.</li> </ul> <p>Door inschrijver wordt een kort verslag en een actiepuntenlijst van dit overleg opgesteld en aan opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd.</p>
<b>Eisen met betrekking tot duurzaamheid</b>	
E-80	<p>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.</p>
<b>Eisen met betrekking tot reparatie, onderhoud en schadeherstel</b>	
E-81	<p>Voor ROB (reparatie, onderhoud en banden) en schadeherstel kan de opdrachtgever haar voertuigen op één of meer locaties/servicepunten brengen die zich maximaal op 10 minuten reisafstand bevinden vanaf de locatie van opdrachtgever (Lijnbaan 11, Heemskerk). Reistijd gemeten via <a href="http://www.routenet.nl">www.routenet.nl</a>, instelling personenauto. Een kortere reistijd is wenselijk.</p> <p>Voor de merken die genoemd zijn in het prijsinvalformulier 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 prijsinvalformulier, 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.</p>
E-82	<p>Voor onderhoud, reparaties en schadeherstel kunnen de voertuigen aangeboden worden op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur.</p>
E-83	<p>Voor onderhoud of reparaties wordt het voertuig per gebeurtenis aangeboden bij een enkel servicepunt (merkdealer of niet merkgebonden garage), dit servicepunt is in principe ook het vaste servicepunt voor het betreffende 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.</p>
E-84	<p>Alle reparatie en onderhoudswerkzaamheden en keuringen van de opbouw en/of inrichting worden door inschrijver verzorgd.</p>
E-85	<p>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.</p>
E-86	<p>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.</p>

## Programma van eisen

Nr.	Programma van eisen
<b>Maximale respons- en stilstandtijden</b>	
E-87	Voor reguliere onderhoudsbeurten mag het voertuig maximaal één werkdag buiten gebruik zijn, mits het voertuig voor 8.30 uur is aangeboden.
E-88	90% van de reparaties waardoor het voertuig niet meer inzetbaar is, dient uiterlijk binnen 2 werkdagen na melding aan te vangen. De overige 10% van deze reparaties en reparatie van defecten waarmee het voertuig nog inzetbaar is dienen uiterlijk binnen 5 werkdagen aan te vangen. 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).
E-89	Indien het voertuig langer dan 10 werkdagen door een technisch defect niet beschikbaar is dient er vanaf de 10e werkdag: - Kosteloos gelijkwaardig vervangend vervoer (*) beschikbaar gesteld te worden. Het is daarbij toegestaan de gereden kilometers/uren te verrekenen met het leasecontract of - Wordt de leasetermijn opgeschort (niet in rekening gebracht) tot het moment dat het voertuig weer inzetbaar is. Het is daarbij toegestaan de looptijd van de nadere overeenkomst (leasecontract) te verlengen met de periode van opschorting.  * 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.
<b>Eisen met betrekking tot vervangend vervoer</b>	
E-90	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.
E-91	Verrekening van de verreden kilometers met het vervangend vervoer met het leasecontract van de voertuig is toegestaan.
<b>Eisen met betrekking tot hulpverlening</b>	
E-92	Inschrijver biedt hulpverlening (in het geval van uitval door schade of een defect) 24 uur per dag aan binnen Nederland voor alle voertuigen.
E-93	Hulpverlening is in Nederland binnen twee uur ter plaatse in 90% van de gevallen.
E-94	Repatriëring van het voertuig en inzittenden naar standplaats is, bij het niet kunnen repareren van het defect, inbegrepen.
<b>Eisen met betrekking tot verzekering</b>	
E-95	Alle te leveren voertuigen worden door inschrijver WA (Wettelijke Aansprakelijkheid) met cascodekking verzekerd. Schade verzekering inzittenden (SVI) of ongevallen inzittende verzekering (OIV) is niet vereist (is reeds ondergebracht in een andere verzekering).
E-96	Op de verzekering is géén bonus regeling van toepassing. De huidige schadelast van de opdrachtgever is ter indicatie weergegeven in bijlage 04 "Overzicht schadelast huidige wagenpark".
E-97	De minimale dekking bij een WA verzekering is per gebeurtenis € 2.500.000,- voor materiële schade en € 5.000.000,- voor letselschade.
E-98	Inschrijver voegt als bijlage, achter onderdeel 09 en 10, de volgende documenten bij: - de te hanteren verzekeringsvoorwaarden - de premietabel op basis van gewicht en aanschafwaarde.
E-99	Voor alle voertuigen is er géén eigen risico voor WA.
E-100	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.
E-101	Inschrijver zorgt voor polisbladen/specificaties waaruit af te leiden valt welke voertuigen verzekerd zijn en welke dekking per voertuig is afgesloten.

## Programma van eisen

Nr.	Programma van eisen
E-102	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.
E-103	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.
<b>Eisen met betrekking tot brandstof/laadpas</b>	
E-104	Brandstof en/of laadpas is geen onderdeel van deze aanbesteding.
<b>Eisen met betrekking tot verkeersboetes</b>	
E-105	De administratieve vergoeding voor het afhandelen bedraagt maximaal € 10 per overtreding. De afhandeling bestaat uit het voldoende van de bekeuring en het doorbelasten/doorsturen naar de opdrachtgever (niet naar de berijder).
<b>Eisen met betrekking tot meer- en minderkilometers</b>	
E-106	Verrekening van meer-en minderkilometers/uren geschiedt jaarlijks en inschrijver verschaft een volledig transparant inzicht in de berekeningsmethodiek.
E-107	Bij een afwijking van meer dan 20% op het jaarkilometrage/uren vindt een tussentijdse hercalculatie plaats van het maandtarief. Eventueel betaalde meer-/minderkilometers/uren worden direct verrekend.
E-108	De tarieven voor méér- en voor minder kilometers/uren zijn gelijk. Indien inschrijver het niet wenselijk acht om minder kilometers/uren te verrekenen (gezien het lage aantal jaarkilometers/uren) is het toegestaan een nul bedrag voor de méér/minder kilometers/uren op te voeren. Dit nul bedrag is dan uiteraard ook van toepassing op de eventuele meerkilometers (tot aan de maximale afwijking grens zoals beschreven in de voorgaande eis.
<b>Eisen met betrekking tot gebruik</b>	
E-109	Inschrijver gaat ermee akkoord dat er verschillende gebruikers de voertuigen kunnen gebruiken.
E-110	Inschrijver stelt geen beperkingen aan het gebruik van het voertuig wat normaal geacht wordt aan gebruik door een gemeentelijke organisatie en omdat deze voertuigen meestal voorzien zijn van ontheffingen.