

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Europese aanbesteding Leasefietsen

15 april 2025 (Versie Nota van Inlichtingen)

Status: Definitief

Versie: **NOTA VAN INLICHTINGEN**

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Eisen aan de Opdracht	3
1.1 Algemene Eisen	3
1.1 Eisen inzake duurzaamheid	3
1.2 Eisen inzake de dienstverlening	4
1.2.1 Algemeen.....	4
1.2.2 Eisen aan de geboden leasefietsen	5
1.2.3 Eisen aan onderhoud van de leasefietsen	5
1.2.4 Verzekering en eigen risico	6
1.2.5 Online platform, administratie en managementinformatie.....	6
2 Eisen inzake IT	7
2.1 Eisen aan IT-voorziening(en)	7
3 Eisen inzake security	7
3.1 Eisen inzake privacy	7
3.2 Eisen inzake informatiebeveiliging	7

1 Eisen aan de Opdracht

Dit programma van eisen beschrijft de vereisten en randvoorwaarden voor de aanbesteding van de wens leasefietsen aan te bieden aan onze medewerkers. Het doel van deze aanbesteding is om een duurzame en aantrekkelijke mobiliteitsoplossing te bieden die bijdraagt aan de vitaliteit van medewerkers en mogelijk ook de reductie van CO₂-uitstoot.

Doelstellingen

- Stimuleren van duurzaam woon-werkverkeer
- Verbeteren van de gezondheid en vitaliteit van medewerkers
- Reduceren van de CO₂-uitstoot, verkeersdruk en tekort aan parkeergelegenheid

1.1 Algemene Eisen

Eis 1	Inschrijver verklaart naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 . Inschrijver verklaart in het bijzonder dat: a) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.
Eis 2	Alle gevraagde informatie (mondeling en schriftelijk) is in de Nederlandse taal.

1.1 Eisen inzake duurzaamheid

Eis 3	Bij vervanging worden oude fietsen gerecycled of hergebruikt.
Eis 4	Leverancier moet een duurzaamheidsbeleid hebben.
Eis 5	Binnen drie maanden na ingang van de Raamovereenkomst levert Opdrachtnemer een plan van aanpak aan met betrekking tot social return. In dit plan wordt beschreven in welke mate en op welke manier de Opdrachtnemer invulling geeft aan de ambitie van Opdrachtgever om social return toe te passen.

1.2 Eisen inzake de dienstverlening

1.2.1 Algemeen

Eis 6	De leasefietsen zijn op een eenvoudige wijze via een online platform te bestellen en worden bij de CBR-medewerker thuis afgeleverd of kunnen door de CBR-medewerker bij de dealer in de regio afgehaald worden (regionale dekking in Nederland).
Eis 7	Opdrachtnemer verstuurt maximaal 5 werkdagen na ontvangst van de door de CBR-medewerker via het online portal doorgevoerde bestelling een orderbevestiging via e-mail of het online portal naar de CBR-medewerker en Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft akkoord door middel van ondertekening van de orderbevestiging, waarna er door de Opdrachtnemer en Opdrachtgever (per CBR-medewerker die als "gebruiker" wordt aangeduid) een individuele leaseovereenkomst kan worden afgesloten.
Eis 8	Ten aanzien van het bestelproces gelden de volgende eisen: • Het bestelproces en de totstandkoming van de Leaseovereenkomst dient digitaal plaats te vinden; • Na acceptatie van de orderbevestiging door de Opdrachtgever bestelt de CBR-medewerker de fiets bij een leverancier van de keuze; • Als de fiets klaar is voor aflevering wordt door Opdrachtnemer contact opgenomen met de CBR-medewerker; • Bij ontvangst van de fiets tekent de CBR-medewerker een ontvangstbewijs. Hierin wordt bevestigd dat de fiets onbeschadigd en volgens de specificaties in de Leaseovereenkomst is ontvangen; • Indien geen ontvangstbevestiging (omdat de fiets niet voldoet aan de specificaties) wordt getekend zijn de annuleringskosten voor rekening van de Opdrachtnemer; De looptijd van de Leaseovereenkomst (en de verplichting tot betaling) start vanaf de dag dat de fiets is afgehaald bij de regionale dealer of thuis is bezorgd bij de CBR-medewerker.
Eis 9	Opdrachtnemer geeft bij aangaan van de individuele leaseovereenkomst een indicatieve overnameprijs aan waartegen de betreffende Fiets aan het eind van de leaseperiode kan worden overgenomen door de CBR-medewerker. Opdrachtnemer biedt aan het einde van de leaseovereenkomst een overnameprijs aan de medewerkers van het Opdrachtnemer. De uiteindelijke overnameprijs wordt bepaald op basis van de reële marktwaarde op het moment van overname. Deze waarde is gelijk aan de waarde in het economisch verkeer. De CBR-medewerker is niet verplicht tot overname van de fiets.
Eis 10	De fiets dient binnen maximaal drie maanden te worden geleverd, gerekend vanaf het moment dat de medewerker de bestelling heeft geplaatst via een online platform. Bij het moment van bestellen dient duidelijk te zijn wat de levertijd is. Op basis hiervan kan een CBR-medewerker een weloverwogen keuze maken.
Eis 11	De looptijd van de individuele leaseovereenkomst voor een fiets bedraagt standaard 3 jaar (36 maanden).
Eis 12	De Opdrachtnemer blijft eigenaar van de fiets, tenzij de fiets wordt overgenomen door de gebruiker.
Eis 13	De Opdrachtnemer geeft de gebruiker altijd de 1e optie om de fiets na afloop van de leasetermijn over te nemen.

Eis 14	Opdrachtnemer biedt een landelijke dekking, in Nederland, aan voor het onderhoud en/of proefrijden van een leasefiets. Waarbij er toegang is tot een vestiging binnen in de nabijheid van de woonplaats van de medewerker.
Eis 15	Alle leasefietsen worden geleverd inclusief een all-risk verzekering, onderhoud, vervangend vervoer en andere gerelateerde kosten.
Eis 16	Opdrachtnemer draagt één contactpersoon aan voor vragen en operationele ondersteuning, zowel voor Opdrachtgever als de medewerkers.
Eis 17	De Opdrachtnemer handelt in geval van overname van de fiets naar privé dit rechtstreeks met de gebruiker af, dit middels een separate eindfactuur voor de CBR-medewerker. Opdrachtgever wordt hiervan op de hoogte gesteld, dit kan middels maand rapportages over de inzet van de fietsen.
Eis 18	Indien een fiets vervangen moet worden vanwege het verstrijken van de looptijd van 36 maanden (of ander termijn), dient Opdrachtnemer tijdig de gebruiker hierover te informeren en een nieuw aanvraagproces of eventuele overname naar privé te regelen.
Eis 19	Ook na afloop van de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen er nog lopende individuele overeenkomsten doorlopen. Opdrachtgever zal zolang er individuele overeenkomsten lopen de dienstverlening incl. service aanbieden zoals gevraagd.

1.2.2 Eisen aan de geboden leasefietsen

Eis 20	Het gaat om het leasen van stadsfietsen, elektrische fietsen en sportfietsen met een maximale aanschafwaarde van €3.500,- incl. btw. en exclusief service- en verzekeringskosten.
Eis 21	Opdrachtnemer kan in individuele gevallen in opdracht van Opdrachtgever afwijken in type leasefiets en aanschafwaarde, bijvoorbeeld met betrekking tot (elektrische) bakfietsen
Eis 22	Alle lease fietsen zijn nieuw bij aflevering en worden in gebruiksklare staat opgeleverd aan de medewerker.
Eis 23	Alle relevante documenten worden meegeleverd bij het afleveren van de fiets (bijvoorbeeld handleiding, schadeformulier en overige informatie die van belang is).
Eis 24	Opdrachtnemer verstrekt een ART-gecertificeerd slot bij elke leasefiets.
Eis 25	De Opdrachtnemer garandeert dat alle geleverde fietsen en onderdelen voldoen aan de Europese veiligheidsnormen (bijvoorbeeld maar niet beperkt tot EN 15194 voor elektrische fietsen) en dragen de wettelijke keurmerken, zoals het CE-keurmerk.
Eis 26	Opdrachtgever wenst haar medewerkers zo veel mogelijk keuze te bieden in de soort fietsen (model dames- of herenfiets) geschikt voor zowel dames als heren. Opdrachtnemer is in staat om ten minste 4 verschillende merken van iedere type fiets te leveren. Van ieder merk zijn per type fiets ten minste drie verschillende uitvoeringen beschikbaar met de gebruikelijke variëteit aan frame maten.
Eis 27	De Opdrachtnemer biedt een garantie van minimaal twee jaar op alle fietsen en onderdelen, inclusief accu's voor elektrische fietsen.

1.2.3 Eisen aan onderhoud van de leasefietsen

Eis 28	Opdrachtnemer voert preventief onderhoud uit aan de Fietsen volgens een frequentie die Opdrachtnemer passend acht, maar ten minste 1 maal per 12 maanden;
--------	---

	Hiertoe zal Opdrachtnemer de CBR-medewerker tijdig informeren voor het maken van een afspraak voor het preventieve onderhoud. Het is uiteindelijk aan de CBR-medewerker om daadwerkelijk een afspraak te plannen zodat het preventief onderhoud kan worden uitgevoerd.
Eis 29	Het inplannen van een afspraak voor reparatie, preventief onderhoud en schadeherstel kan digitaal via het online portal of rechtstreeks bij de plaatselijke fietsenmaker.
Eis 30	Opdrachtnemer voorziet in passend kosteloos vervangend vervoer bij onderhoud, schadeherstel en/of reparaties die langer dan één werkdag duren.

1.2.4 Verzekering en eigen risico

Eis 31	De Opdrachtnemer biedt een all-risk verzekering voor diefstal en schade aan de fietsen. Medewerkers zullen verplicht een all-risk verzekering af moeten nemen maar mogen zelf de keuze maken over de hoogte van het eigen risico.
--------	--

1.2.5 Online platform, administratie en managementinformatie

Eis 32	Opdrachtnemer stelt een online portal beschikbaar waarin CBR-medewerkers de gehele aanvraag kunnen doen en het bestelproces kunnen volgen. Tijdens de duur van de individuele leaseovereenkomst is de portal het communicatiemiddel en kan medewerker hier verzoeken doen tot reparatie, het inplannen van preventief onderhoud, inplannen schadeherstel en vragen stellen met betrekking tot de fiets etc. Hiertoe beschikt het online portal over een helpdesk.
Eis 33	De Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever per kwartaal en jaarlijks rapportages met details per fiets, zoals kosten en schades. Dit biedt inzicht en transparantie voor de Opdrachtgever in het gebruik en de kosten van de leasefietsen.
Eis 34	De Opdrachtnemer voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit en streeft naar een minimale gemiddelde beoordeling van 7,5. Dit biedt inzicht in de tevredenheid van de medewerkers, wat essentieel is voor continue verbetering van de dienstverlening. (De uitkomsten van) het klanttevredenheidsonderzoek wordt gedeeld met Opdrachtgever.
Eis 35	Opdrachtnemer verstuurt maandelijks overeenkomstig een digitale factuur naar crediteurenadministratie@cbr.nl met een overzicht van maandelijks all-in leasekosten, onder vermelding van contract-id en kostenplaats (zie ook de verdere facturatie eisen in de Raamovereenkomst). Uit de factuur is op te maken op welke periode de kosten betrekking hebben.
Eis 36	Er wordt door Opdrachtnemer per maand een verzameloverzicht verstuurd naar Opdrachtgever (salarisadministratie@cbr.nl) voor de lopende leasecontracten waarbij merk/type fiets, naam gebruiker, geboortedatum, fiscale waarde fiets en de leasebedragen zijn gespecificeerd.

2 Eisen inzake IT

2.1 Eisen aan Portal

De door de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde portal voor de ondersteuning van het generieke bestelproces moeten voldoen aan de onderstaande Eisen.

Eis 37	De Opdrachtnemer dient als ondersteuning van het bestelproces van een leasefiets een werkende portal aan te bieden.
Eis 38	De portal die de Opdrachtnemer inzet heeft een overzichtelijke en gebruikersvriendelijke interface. De portal toont alleen feitelijke informatie van en over het CBR. Vertoning van reclame op de portal is niet toegestaan.
Eis 39	De portal wordt aangeboden in ten minste de Nederlandse en de Engelse taal.
Eis 40	De portal biedt ten minste functionaliteiten ter ondersteuning van de onderstaande workflow-processen: • Het plaatsen, wijzigen en annuleren van bestellingen; • Het per mail naar de medewerker bevestigen van de ontvangst van een bestelling, wijziging of annulering; • De rapportage van managementinformatie aangaande de verlening.
Eis 41	De CBR-medewerker kan via de portal een leasefiets bestellen, wijzigen en annuleren.
Eis 42	De portal moet binnen twee weken na aanvang van de Raamovereenkomst gereed en operationeel te zijn.
Eis 43	De portal is zeven dagen per week bereikbaar en operationeel van 06:00 uur 's ochtends tot 0:00 uur 's nachts.
Eis 44	De portal is gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst en gedurende de looptijd van individuele leasecontracten beschikbaar. Deze beschikbaarheid geldt niet voor de eerste twee weken na aanvang van de Raamovereenkomst (de implementatietijd).
Eis 45	Het aantal gebruikers van de portal is voldoende om ten minste 30 CBR-medewerkers tegelijkertijd van een volledig werkende functionaliteit te voorzien.
Eis 46	Bij gelijktijdig gebruik door alle gebruikers mag geen verstoring/vermindering in functionaliteit en/of performance optreden.
Eis 47	Bij onderhoudswerkzaamheden aan de portal komt de veiligheid van de informatie niet in het geding en gaan geen gegevens verloren.

3 Eisen inzake security

3.1 Eisen inzake privacy

Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aan de volgende Eis:

Eis 48	De Opdrachtnemer is verwerkingsverantwoordelijke, zoals bedoeld in de AVG, en treft hiervoor de noodzakelijke maatregelen.
Eis 49	Ingeval sprake is van een ernstig datalek waarvan direct een melding moet worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dient de Opdrachtnemer ook het CBR hierover direct te informeren.

3.2 Eisen inzake informatiebeveiliging

Eis 50	De Opdrachtnemer overlegt ten behoeve van informatiebeveiliging een geldig ISO 27001-certificaat dat van toepassing is op de processen en systemen die hij ten behoeve van de dienstverlening inzet.
--------	--

Eis 50	De Opdrachtnemer zorgt er bij beëindiging van de inzet van personeel voor dat dat Personeel geen enkele toegang meer heeft tot informatie die voortvloeit uit de leasefietsen dienstverlening van de Opdrachtnemer.
Eis 51	De Opdrachtnemer brengt geen informatie over de leasefietsen dienstverlening naar buiten zonder voorafgaande toestemming van het CBR.
Eis 52	Bij uitbesteding van de werkzaamheden gelden de Eisen inzake informatiebeveiliging ook voor de door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden en diens Personeel.
Eis 53	De Opdrachtnemer maakt geen audio opnames ten behoeve van kwaliteits- en/of trainingsdoeleinden.
Eis 54	Een IT-voorziening die de Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht inzet, is beoordeeld op basis van de OWASP (Open Web Application Security Project), de top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's. Zie tevens de website: www.owasp.org .
Eis 55	De Opdrachtnemer beoordeelt de OWASP top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's regelmatig en lost eventuele geconstateerde tekortkomingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
Eis 56	De gegevens van CBR medewerkers die voortvloeien uit de uitvoering van de dienstverlening en die onder de Raamovereenkomst vallen, worden niet bij derden opgeslagen, zonder dat de Opdrachtnemer daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkings)Overeenkomst heeft afgesloten. Deze Eis heeft bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – betrekking op derden die de Opdrachtnemer inzet ten behoeve van de dienstverlening en die publiek toegankelijke cloudoplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google drive, Google Translate, etc.

Eisen inzake de implementatie van de Overeenkomst

Het CBR acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van het CBR niet door of tijdens de implementatie worden verstoord. De Eisen ten aanzien van de implementatie zijn:

Eis 57	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de dienstverlening omtrent leasefietsen. Opdrachtnemer levert een implementatieplan aan uiterlijk 1 week na ingang van de Raamovereenkomst.
--------	--