

### Programma van eisen - Perceel 3

Nr.	Service desk eisen
1	Inschrijver zorgt voor een (kosteloze)helpdesk/klantenservice, bij voorkeur 1 contactpersoon die ondersteuning biedt bij vragen/problemen met betrekking tot het gebruik van de auto's.
2	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.
3	De medewerkers van de helpdesk/klantenservice zijn op de hoogte van de inhoudsafspraken met betrekking tot de afgesloten overeenkomst.
4	Het telefoonnummer van de helpdesk/klantenservice is een tegen een lokaal/interlokaal tarief te bellen nummer.
Nr.	Communicatie en rapportage
5	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.
6	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.
7	Communicatie van de contractmanager naar inschrijver inzake operationele zaken (zoals onder andere schademeldingen) verloopt zoveel mogelijk via vaste procedures waarbij gebruik wordt gemaakt van internet.
8	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. Reparatietoestemming en afstemming over kosten vindt plaats tussen de inschrijver en de desbetreffende servicewerkplaats.
9	Eén keer per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen uw centrale contactpersoon (projectleider), de opdrachtgever en afdeling Algemene en Juridische Zaken 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: <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> Door inschrijver wordt een kort verslag en een actiepuntenlijst van dit overleg opgesteld en aan opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd.
Nr.	Algemeen
10	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.
11	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 bestickeraar. De kosten voor het leveren en aanbrengen hiervan maakt geen onderdeel uit van de opdracht.
12	Standaard zijn alle voertuigen ten behoeve van opdrachtgever uitgerust met: <ul style="list-style-type: none"> <li>- gevarendriehoek</li> <li>- mattenset</li> <li>- lifehammer</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- volle brandstoftank/accu bij aflevering</li> <li>- all-weather banden</li> <li>- parkeerondersteuning aan minimaal de achterzijde van het voertuig.</li> </ul>
<b>Nr.</b>	<b>Offerte</b>
13	De opdrachtgever kan per e-mail bij inschrijver een offerte aanvragen voor de levering van auto's (via ingevuld offerteaanvraagformulier).
14	Inschrijver bevestigt het verzoek tot een offerte of een bestelling per e-mail aan de opdrachtgever.
15	Indien opdrachtgever om een offerte vraagt voor een nieuw te leveren auto, dan voorziet inschrijver de opdrachtgever hierin binnen 48 uren.
16	Eventueel te ontvangen subsidies worden door inschrijver geïnd en komen volledig ten gunste van het leasetarief.
17	Indien opdrachtgever beschikt over betere inkoopcondities dan inschrijver, worden deze betere inkoopcondities volledig ten gunste van het leasetarief gebracht.
18	<p>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.</p> <p>*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.</p>
<b>Nr.</b>	<b>Bestellen</b>
19	Uitsluitend opdrachtgever en de door haar geautoriseerde contactpersonen zijn bevoegd auto's te bestellen.
20	Na ontvangst van de offerte kan de opdrachtgever de auto daadwerkelijk bestellen door het plaatsen van een bestelling (nadere overeenkomst).
21	De opdrachtgever kan haar auto's online of per e-mail bij inschrijver bestellen onder vermelding van het offertenummer.
22	Het is wenselijk dat de voertuigen zoveel mogelijk bij lokale leveranciers in/rond gemeente Kerkrade worden besteld.
23	Inschrijver verzorgt de opdrachtverstrekking naar derden om de auto geleverd te krijgen voor de opdrachtgever.
24	Inschrijver regelt alle transporten tussen de leveranciers met betrekking tot het afleveren van de auto. Indien de auto binnen een straal van 15 km van ons adres geleverd kan worden, kan deze opgehaald worden door de opdrachtgever.
25	Indien inschrijver een bestelling voor een auto heeft ontvangen, dan voorziet inschrijver opdrachtgever binnen vijf werkdagen van een opdrachtbevestiging per e-mail.
26	<p>Inschrijver voorziet de opdrachtbevestiging minimaal van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- merk, type, uitvoering van het voertuig</li> <li>- naam dienst/afdeling</li> <li>- order/opdracht/referentienummer opdrachtgever</li> <li>- referentienummer inschrijver</li> <li>- inzet jaarkilometrage en looptijd in maanden</li> <li>- opbouw, opties en accessoires</li> <li>- gecalculeerd aantal kilometers</li> <li>- kosten voor meer en minder kilometers (prijs per km)</li> <li>- verwachte inzet- en afleverdatum</li> <li>- afleverlocatie.</li> </ul> <p>Opbouw maandprijs in een bedrag per component van minimaal de volgende componenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kosten van rente en afschrijving (inclusief vermelding van het toegepast rentepercentage)</li> <li>- restwaarde</li> <li>- kosten reparatie en onderhoud</li> <li>- kosten banden</li> <li>- verzekering</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- motorrijtuigenbelasting</li> <li>- administratiekosten en beheersfee</li> <li>- vervangende auto zowel voor onderhoud/repatrie als schade, direct of na 24 uur, indien dit op de nadere overeenkomst van het voertuig is vastgelegd</li> <li>- haal- en brengservice bij reparatie en onderhoud, indien dit op de nadere overeenkomst van het voertuig is vastgelegd</li> <li>- 24-uurs service bij pech en schade</li> <li>- leasetarief per maand.</li> </ul> <p>Voor zover de gegevens gelijk zijn aan de offerte is het bijvoegen van de offerte voldoende.</p>
<b>Nr.</b>	<b>Afleveren</b>
27	Opdrachtgever ontvangt bij aflevering documenten zoals kentekenbewijs, CE-verklaring (indien van toepassing), groene kaart en een berijdersmap (met schadeformulier en overige informatie van belang voor gebruiker).
28	Alle auto's worden door inschrijver bij aflevering gebruiksklaar/turnkey afgeleverd.
29	Inschrijver draagt te leveren auto's uitsluitend over aan de daartoe bevoegde contactperso(o)n(en).
30	Inschrijver voorziet elke af te leveren auto van een handleiding/voertuiginstructie.
31	De voertuigen inclusief eventuele opbouw, worden afgeleverd op de locatie van opdrachtgever (tenzij anders overeengekomen).
32	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.
33	De opdrachtgever (of door haar aangewezen persoon) tekent voor ontvangst indien de auto voldoet aan de specificaties volgens de opdrachtbevestiging.
34	<p>Binnen 10 werkdagen na aflevering ontvangt opdrachtgever de nadere overeenkomst (het leasecontract) met betrekking tot de afgeleverde auto. Hierop staat tenminste vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kenteken</li> <li>- contractnummer</li> <li>- merk, model, type, uitvoering van de auto</li> <li>- opbouw, opties en accessoires</li> <li>- soort auto</li> <li>- order/opdracht/referentienummer inschrijver</li> <li>- naam dienst/afdeling</li> <li>- ingangs- en einddatum</li> <li>- inzet jaarkilometrage en looptijd in maanden</li> <li>- beheerskosten per maand</li> <li>- leasetarief per maand</li> <li>- fiscale catalogusprijs</li> <li>- kosten voor meer en minder kilometers</li> <li>- gecalculeerd aantal kilometers</li> <li>- naam van de berijder of afdeling</li> <li>- opgave van de inbegrepen leasecomponenten in de nadere overeenkomst van het voertuig.</li> </ul>
<b>Nr.</b>	<b>Wijzigingen van de lease contracten</b>
35	Ten hoogste éénmaal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2026, kan er indexering plaatsvinden op de tarieven voor de administratiekosten, beheersfee en assurantie. Deze is <b>niet</b> van toepassing op lopende bestellingen en op de bestaande lopende individuele overeenkomsten.
36	De tarieven voor de dienstverlening (administratiekosten, beheersfee en assurantielkosten) worden geïndexeerd op basis van het CBS operationele Autolease (Autolease alle voertuigen, nieuwe leasecontracten excl. brandstof), reeks 2021=100, van 3e kwartaal ten opzichte van 4e kwartaal van het voorgaande jaar.
37	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.

**Met opmerkingen [RP1]:** Kan wat mij betreft vervallen, is opgenomen bij de component prijs in hoofdstuk 6

**Met opmerkingen [RP2]:** Zie punt 35

**Met opmerkingen [RP3]:** Zie punt 35

38	Wijzigingen in belasting (BTW en houderschapsbelasting) mogen worden doorbelast vanaf de ingangsdatum van de belastingwijziging.
39	Uitsluitend na toestemming van de opdrachtgever kunnen wijzigingen in het leasecontract worden doorgevoerd.
40	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.
<b>Nr.</b>	<b>Duurzaamheid</b>
41	Opdrachtgever streeft er naar de nieuwste en schoonste voertuigtechnieken in te zetten waaronder hybride of elektrische voertuigen. Echter is door de inzet van diverse voertuigen het gebruik van benzine of dan wel diesel soms noodzakelijk. 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.
42	Opdrachtgever streeft er naar het gebruik van grondstoffen te verlagen. Door de inzet van "groene" onderdelen wordt verspilling van grondstoffen 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.
<b>Nr.</b>	<b>Ingebruikname, reparatie, onderhoud, schadeherstel en retourneren.</b>
43	Inschrijver draagt zorg voor maximale inzetbaarheid van de voertuigen. Dit betekent dat preventief en correctief onderhoud zal worden gecombineerd, zodat het voertuig niet in een korte periode opnieuw naar de werkplaats moet voor onderhoud.
44	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.
45	Voor reguliere onderhoudsbeurten mag het voertuig maximaal één werkdag buiten gebruik zijn, mits het voertuig voor 8.30 uur is aangeboden.
46	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.
47	Bij het vervangend vervoer is het aantal zitplaatsen gelijk en de uitvoering zoveel mogelijk gelijk aan het tijdelijk te vervangen voertuig.
<b>Nr.</b>	<b>Meer- en minderkilometers</b>
48	Verrekening van meer- en minderkilometers geschiedt jaarlijks en inschrijver verschaft een volledig transparant inzicht in de berekeningsmethodiek.
49	De tarieven voor meer- en minderkilometers zijn gelijk.
<b>Nr.</b>	<b>Gebruik</b>
50	Inschrijver gaat ermee akkoord dat er verschillende gebruikers de auto's kunnen gebruiken. Voor zover zij over de Nederlandse rijbevoegdheid beschikken.
51	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.
<b>Nr.</b>	<b>Hulpverlening</b>
52	Inschrijver biedt hulpverlening (in het geval van uitval door schade of een defect) 24 uur per dag aan binnen Nederland voor alle voertuigen.
53	Hulpverlening is in Nederland binnen twee uur ter plaatse in 90% van de gevallen.
54	Repatriëring van het voertuig en inzittenden naar standplaats is, bij het niet kunnen repareren van het defect, inbegrepen.
<b>Nr.</b>	<b>Verzekering</b>
55	Alle te leveren voertuigen worden door inschrijver All-Risk verzekerd met Europa dekking.
56	Tevens sluit inschrijver een Inzittendenverzekering af voor alle te leveren voertuigen.
57	Op de verzekering is géén bonus regeling van toepassing.

**Met opmerkingen [RP4]:** Wat bij betreft kunnen we dit onderdeel ook overhevelen naar het Programma van eisen (Algemeen), denk dat dit bij Cars ook van toepassing is.

58	De minimale dekking bij een WA verzekering is per gebeurtenis € 2.500.000,- voor materiële schade en € 5.000.000,- voor letselschade.
59	Inschrijver voegt bij inschrijving als bijlage de volgende documenten bij: - de te hanteren verzekeringsvoorwaarden - de premietabel op basis van gewicht en aanschafwaarde.
60	Voor alle voertuigen is er géén eigen risico voor WA.
61	Bij cascodekking geldt een eigen risico van maximaal € 150,- per gebeurtenis. Voor ruitreparatie is geen eigen risico toegestaan. Voor ruitvervangng geldt een eigen risico van maximaal € 150,- per gebeurtenis.
62	Inschrijver zorgt voor polisbladen/specificaties waaruit af te leiden valt welke voertuigen verzekerd zijn en welke dekking per voertuig is afgesloten.
63	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.
64	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>Nr.</b>	<b>Verkeersboetes</b>
65	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.
66	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.
<b>Nr.</b>	<b>Algemene voorwaarden</b>
67	De inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met de algemene voorwaarden van gemeente Kerkrade.

**Met opmerkingen [RP5]:** Dit onderdeel zit ook in het Programma van Eisen (Algemeen) en kan wat mij betreft hier komen te vervallen.

**Met opmerkingen [RP6]:** Dit is geborgd via de Aanbestedingsleidraad paragraaf 7.2 en kan hier komen te vervallen.