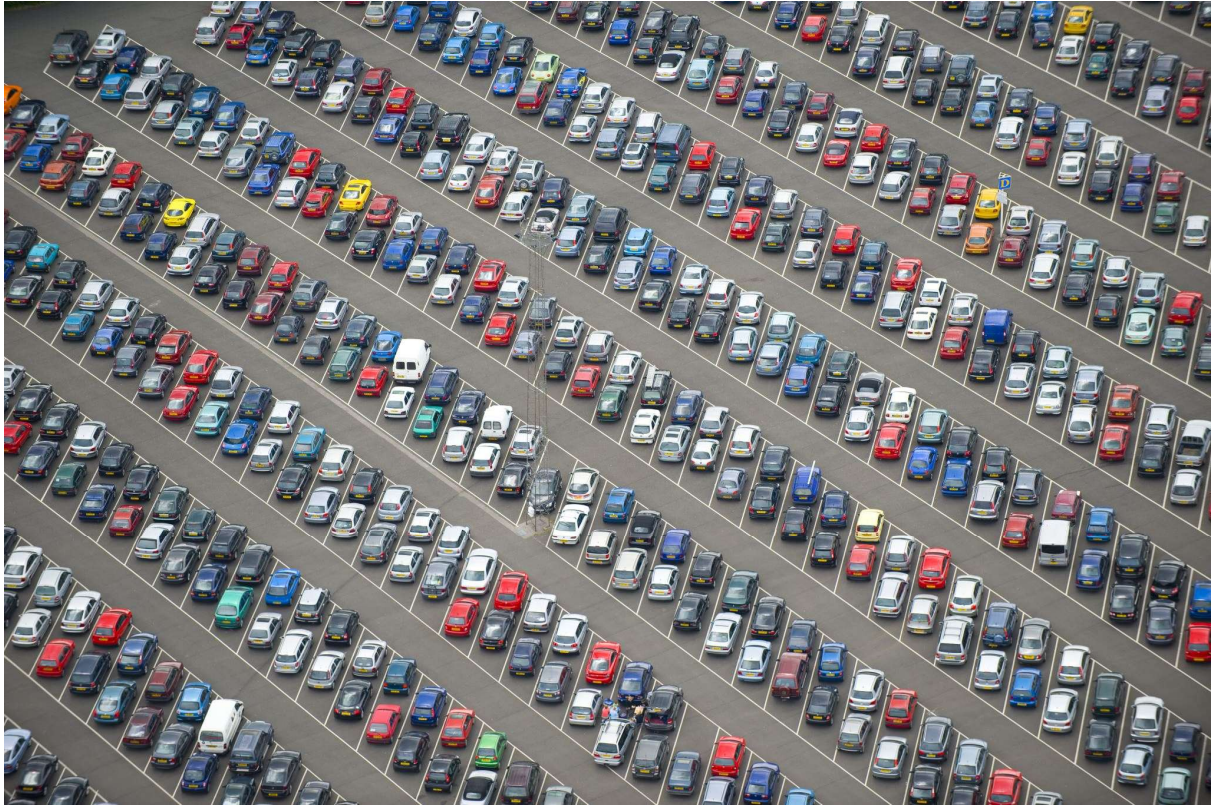


Programma van Eisen



Europese aanbesteding Huurauto's

Documentnaam:	Programma van Eisen
Referentienummer:	WS2790817308
Datum:	24 november 2025
Versie	1.0

Inhoudsopgave

1. Huidige en gewenste situatie	
1.1 Huidige situatie (2025)	3
1.2 Relevante ontwikkeling.....	3
1.3 Gewenste situatie	3
2. Omschrijving dienstverlening	
2.1 Beschrijving van de opdracht	4
2.2 Minimumeisen huurauto.....	4
2.3 Procedures en werkwijze.....	5
2.4 Verzekering, schades en pechhulp.....	7
2.5 Tanken en laden.....	8
2.6 Bekeuringen	8
3. Samenwerking	
3.1 Ambitie op samenwerking.....	9
3.2 Accountmanagement.....	9
3.3 Communicatie	9
4. MVO	
4.1 Klimaat & energie	18
4.2 Integriteit & Arbeidsomstandigheden	18
4.3 Diversiteit, Gelijkheid & Inclusie.....	19
5. Kwaliteit en monitoring	
5.1 Kwaliteit van dienstverlening.....	21
5.2 Samenwerking.....	22
5.3 Financieel.....	22
5.4 MVO.....	23
6. Security bij TNO	
6.1 Security requirements.....	24
6.2 Geheimhouding.....	24
6.3 Verwerking van persoonsgegevens	24
6.4 Controle aankomst en vertrek TNO-locaties.....	24
7. Personeel	
7.1 Eisen uitvoerend personeel	25
7.2 Profiel uitvoerende medewerkers	25
8. Financieel	
8.1 Tariefstructuur	26
8.2 Facturatie.....	26
8.3 Indexatie.....	26
9. Transitiefase	
9.1 Implementatieplan	27
9.2 Exitplan.....	27

1. Huidige en gewenste situatie

In dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op de huidige situatie en de gewenste situatie.

1.1 Huidige situatie (2025)

In de afgelopen jaren heeft TNO een duidelijke koers gevaren op het gebied van mobiliteit en duurzaamheid. Het huren van een auto voor zakelijk reizen is efficiënt ingericht, met een gebruiksvriendelijke interne bestelportal, snelle afhandeling en de mogelijkheid om de huurauto direct thuis of op kantoor te ontvangen. Daarmee wordt niet alleen tijd bespaard, maar ook de druk op kantoorlocaties en parkeerplaatsen verminderd.

In het kader van zakelijk reizen biedt TNO medewerkers de mogelijkheid om huurauto's aan te vragen voor uiteenlopende doeleinden, zoals het bezoeken van meerdere locaties op één dag of goederenvervoer. Er is keuze uit verschillende categorieën voertuigen. De procedure voor het boeken van een huurauto is eenvoudig, met gestroomlijnde bestelprocessen die bijdragen aan tijds- en kostenbesparing. Op dit moment heeft TNO een eigen bestelportal. Deze portal verstuurt vervolgens de huuraanvraag via een email naar de Dienstverlener.

1.2 Relevante ontwikkeling

Sinds 1 april 2022 kunnen medewerkers die in aanmerking komen voor een leaseauto alleen nog een 100% elektrische auto bestellen. In 2023 heeft TNO een nieuw mobiliteitsbeleid ingevoerd, gebaseerd op het “pay-per-use”-principe. Medewerkers ontvangen een vergoeding voor de daadwerkelijk gemaakte reis, waarbij een combinatie van vervoermiddelen mogelijk is en waarbij geldt hoe duurzamer het vervoermiddel, hoe hoger de vergoeding. De drie pijlers van het nieuwe beleid zijn duurzaamheid, vitaliteit van medewerkers en flexibiliteit. Binnen dit kader biedt TNO haar medewerkers de mogelijkheid om voor zakelijke reizen gebruik te maken van een deelauto of huurauto, wanneer dat nodig is.

1.3 Gewenste situatie

Voor de komende aanbestedingsperiode schetst TNO een ambitieus toekomstbeeld. De continuering van bestaande dienstverlening vormt het fundament, waarbij de wens bestaat om deze verder te versterken met innovatieve en duurzame oplossingen. Dienstverleners worden daarom uitgenodigd om hun visie te tonen op de volgende speerpunten:

- Duurzaamheid als norm: waar mogelijk worden emissievrije voertuigen ingezet, of wordt gekozen voor het meest duurzame alternatief. TNO streeft naar het stimuleren van EV-gebruik bij haar medewerkers, ondersteund door actieve informatievoorziening vanuit de Dienstverlener.
- Flexibiliteit in aflevering: het thuis of op kantoor afleveren van voertuigen blijft behouden. Dit vermindert extra kilometers en ondersteunt medewerkers bij efficiënt plannen van hun reizen.
- Langdurige samenwerking: TNO streeft naar een partnerschap waarin ruimte is voor maatwerk.
- Procesoptimalisatie: de bestelprocedure moet eenvoudig en intuïtief blijven, bij voorkeur gebruikmakend van een bestelportal van de Dienstverlener, met behoud van de huidige geautomatiseerde administratieve verwerking van facturen.
- Kwaliteitscontrole: TNO hecht waarde aan periodieke rapportages op afdelingsniveau, waarmee het gebruik en de inzet van voertuigen inzichtelijk en toetsbaar blijven.

Dienstverleners worden uitgedaagd om binnen deze kaders een creatief, toekomstbestendig en duurzaam aanbod te ontwikkelen dat bijdraagt aan de mobiliteitsambities van TNO. De nadruk ligt op het continu verbeteren van dienstverlening, het faciliteren van duurzame keuzes én het waarborgen van eenvoud en efficiëntie voor alle medewerkers. Met vooruitstrevende partners wil TNO de mobiliteit van morgen vormgeven.

2. Omschrijving dienstverlening

De gevraagde dienstverlening bestaat uit een aantal verschillende onderdelen welke in de volgende paragrafen nader worden uitgewerkt.

2.1 Beschrijving van de opdracht

2.1.1 Scope van de opdracht

De scope van de opdracht omvat de volgende werkzaamheden:

- Huren van een personenauto;
- Huren van een personenbus;
- Huren van een bestelbus.

De volgende elementen behoren niet tot de scope van de opdracht:

- Autobussen, touringcars (vanaf 10 personen), zware vrachtwagens en overige specifieke vervoersmiddelen;
- Vervoersmiddelen waarbij voor het besturen anders dan een Rijbewijs B noodzakelijk is;
- Afhalen en inleveren van huurauto's buiten Nederland;
- Autolease en wagenparkbeheer;
- Huur van auto/bus met chauffeur.

2.1.2 Doelstellingen van de opdracht

- Klantperspectief: excellent in gebruiksgemak en kwaliteit.
- Innovatie & ontwikkeling: zichtbare impact, verantwoordelijkheid & duurzaamheid.
- Partnerschap: samen groeien als partners, binnen de dienstverlening.
- Financieel: prijsbewust en marktconforme prijzen.

2.2 Minimumeisen huurauto

De voertuigen die de Dienstverlener ter beschikking stelt, zijn volledig uitgevoerd conform de specificaties die de fabrikant heeft opgegeven voor de typegoedkeuring door de Rijksdienst Wegverkeer (RDW). Alle auto's voldoen aan de geldende wettelijke eisen binnen Nederland en de Europese Unie. Daarbij wordt bijzondere aandacht besteed aan aspecten van veiligheid en milieu.

Dienstverlener stelt onderstaande motorvoertuigcategorieën ter beschikking (zie het prijzenblad Bijlage A03 voor verdere specificatie van de klassen):

- A (submini of stadsauto)
- B (compacte of economy klasse)
- C (compacte middenklasse)
- D (middenklasse)
- E (middenklasse SUV)
- V (bestelauto, -bus)

Auto's kunnen geleverd worden zowel handgeschakeld als met automatische transmissie en bij klasse C en D ook beschikbaar als stationwagen dan wel als MPV. Tevens kunnen, bij uitzondering, personenauto's worden ingezet met trekhaak en m.b.t. de bestelauto-/bus met een elektrische laadklep.

De voertuigen die Dienstverlener beschikbaar stelt, beschikken altijd over een minimale standaarduitrusting die het comfort en gebruiksgemak van de berijder waarborgt. Zo zijn de auto's voorzien van airconditioning of een klimaatsysteem, navigatie geschikt voor geheel Europa, telefoonvoorbereiding via bluetooth en/of smart-link voor de smartphone. Daarnaast zijn bij ieder voertuig de vereiste documenten aanwezig: een geldig kentekenbewijs (kopie deel 1), de

verzekeringpapieren en een schadeformulier. Bij elektrische/PHEV voertuigen wordt de bijbehorende laadkabel standaard meegeleverd.

Huurauto's worden ook gebruikt voor internationale reizen. Dienstverlener zorgt ervoor dat de auto's voldoen aan de wet- en regelgeving in het betreffende land, waaronder maar niet uitsluitend milieustickers en vignetten.

Op het gebied van veiligheid voldoen de huurauto's aan strenge eisen. Alle voertuigen zijn voorzien van all-season banden met het sneeuwvlok symbool, geschikt om onder winterse omstandigheden te rijden in de Alpen landen. De all-season-band dient daarbij in alle gevallen minimaal 4 millimeter restprofiel te hebben. Daarnaast zijn de auto's uitgerust met airbags voor bestuurder, bijrijder en achterpassagiers, evenals een complete veiligheidssset bestaande uit een veiligheidshesje (aantal gelijk aan aantal zitplaatsen in de auto), een noodhamer met gordelsnijder en een gevarendriehoek. In de winter worden ook een ijskrabber en raamtrekker standaard meegeleverd.

Dienstverlener zorgt ervoor dat de voertuigen uiterlijk representatief blijven. Er worden geen zichtbare reclame-uitingen geplaatst op de buitenzijde (met uitzondering van busjes waar logo's van Dienstverlener mogelijk zijn) en de auto's zijn altijd rookvrij.

Om de berijders een passende keuze te laten maken, verstrekt Dienstverlener een actueel en volledig overzicht van het wagenpark, afgestemd op de te verhuren autoklassen binnen de Raamovereenkomst. Dit overzicht bevat afbeeldingen en de belangrijkste (technische) kenmerken van de voertuigen.

Alle kosten voor onderhoud en reparaties zijn inbegrepen in de dienstverlening en komen volledig voor rekening van Dienstverlener. Dit omvat regulier onderhoud, het uitvoeren van schadereparaties en het vervangen of monteren van banden.

2.3 Procedures en werkwijze

2.3.1 Bestellen

Zoals omschreven in hoofdstuk 2 werkt TNO op dit moment met een intern bestelformulier voor huurauto's. In het nieuwe contract wil TNO gaan werken met de bestelportal van Dienstverlener, met behoud van de huidige geautomatiseerde administratieve verwerking. De kosten van de huurauto's moeten binnen TNO doorbelast kunnen worden naar projecten en kostenplaatsen.

Binnen TNO zijn er op ieder momenten vele actieve projecten (meer dan 1000). Er moet in het bestelproces gekozen kunnen worden uit (1) een kostenplaats (bij voorkeur standaard reeds gevuld met eigen kostenplaats) of (2) projectcode/WBS-element. Het is alleen mogelijk om een kostenplaats of WBS-element te selecteren dat actief (oftewel boekbaar) is. Een vrij invoerveld is dus geen optie. Om dit mogelijk te maken is een interface nodig met de TNO projecten- en kostenplaatsadministratie.

Dienstverlener wordt gevraagd om in de implementatiefase, een demo klaar te zetten van de bestelportal voor TNO. Projectcodes, kostenplaatsen en omschrijvingen van deze codes worden door TNO aangeleverd om te dienen als demogegevens. Met deze demo wordt een gebruikstest uitgevoerd door TNO waarbij het resultaat van deze test minimaal een voldoende moet zijn voor verdere implementatie.

Voor de scoring zal gebruik gemaakt worden van de System Usability Scale vragenlijst om de objectiviteit van de beoordeling te maximaliseren. Aan het einde van de test van elke tool vullen de testers individueel een beoordelingsformulier in waarbij gekeken wordt naar:

- Effectiviteit: de mate waarin gebruikers de bestelportal kunnen gebruiken om hun doel(en) te bereiken.
- Efficiëntie: de moeite die gebruikers moeten doen om een huurauto te bestellen.
- Tevredenheid: dit heeft betrekking op de gedachtes van de gebruiker tijdens het gebruiken van de bestelportal. Dit omvat de mening van de gebruiker over het gebruiksgemak, de toegevoegde waarde van de website of app en de toepasbaarheid daarvan.

Als tijdens de implementatieperiode blijkt dat het ontwikkelen van de koppeling tussen bestelportal van Dienstverlener en de TNO projecten- en kostenplaatsadministratie meer tijd kost dan past binnen de implementatieperiode of indien de portal van Dienstverlener ongeschikt wordt geacht door TNO, zal de volgende alternatieve oplossing aangehouden worden:

Wanneer een medewerker van TNO een huurauto nodig heeft, verloopt de aanvraag via de reeds bestaande speciaal ingerichte bestelportal van TNO. In deze interne applicatie kunnen medewerkers eenvoudig een auto reserveren, waarbij de aanvraag automatisch resulteert in een XML-bestand dat per e-mail naar de Dienstverlener wordt gestuurd.

2.3.2 Aanvragen

Op een ingediende aanvraag moet op werkdagen tijdens kantooruren (08.00-18.00 uur) binnen 1 uur gereageerd worden. Daarnaast moet de reservering binnen 4 uren na melding door de Dienstverlener worden bevestigd.

De Dienstverlener staat garant voor de levering van de gevraagde autoklasse zoals bevestigd; als deze niet beschikbaar is, wordt zonder extra kosten een auto uit een hogere klasse ingezet. Dit geldt ook voor een emissievrije auto; als deze niet beschikbaar is in de gevraagde autoklasse, wordt zonder extra kosten een auto uit een hogere klasse en met dezelfde type aandrijving ingezet. Er wordt dus geen brandstofauto uit dezelfde klasse ingezet.

Bovendien wordt door de Dienstverlener of diens vestiging gegarandeerd dat de huurauto op de afgesproken datum en tijd (met uitzondering van weekend- of feestdagen) na aanvraag bij TNO geleverd wordt.

2.3.3 Spoed

In het geval van spoed, zoals bij incidenten of aanvragen met de aantekening "spoed", wordt de huurauto binnen twee uur na aanvraag geleverd. Mocht de gewenste categorie auto niet beschikbaar zijn, dan mag Dienstverlener in overleg en met voorafgaande toestemming van TNO een andere klasse, brandstofsoort of transmissie aanbieden; eventuele kostenverschillen worden door TNO gedragen.

2.3.4 Annulering

Mocht de reservering tot maximaal twaalf uur voor het begin van de huurperiode geannuleerd worden, dan is dit kosteloos mogelijk. Bij annulering korter dan 12 kantooruren voor aanvang van de huurperiode mag de Dienstverlener uitsluitend een beperkte vergoeding rekenen:

- Bij annulering tussen 12 kantooruren en 4 kantooruren vooraf maximaal **25% van het dagtarief** van het gereserveerde voertuig.
- Bij annulering minder dan 4 kantooruren vooraf maximaal **50% van het dagtarief**.
- Indien de gebruiker geen gebruikmaakt van het voertuig en dit niet annuleert ("no-show"), mag maximaal **75% van het dagtarief** in rekening worden gebracht.

Hogere vergoedingen, forfaitaire toeslagen of aanvullende administratiekosten zijn niet toegestaan.

2.3.5 Leveren

Dienstverlener levert auto's af binnen de afgesproken openingstijden van de betreffende TNO-locatie (zie [Onze locaties in het binnen- en buitenland | TNO](#)) of, indien gewenst, op privé- of andere adressen in Nederland binnen kantooruren (08.00-18.00 uur). Mocht het gemakkelijker zijn voor de

huurder, dan bestaat ook de mogelijkheid om de huurauto zelf op te halen op een vestiging van Dienstverlener. De aflevering van een huurauto vindt altijd plaats door middel van een persoonlijke overdracht van de autosleutel aan een vertegenwoordiger van TNO, zoals de bestuurder, receptionist of bewaker. Vanaf het moment van overdracht is (de vertegenwoordiger van) TNO verantwoordelijk voor het voertuig, daar onder verstaan we ook de eventuele parkeerkosten als een auto is geparkeerd op een openbare, betaalde parkeerplaats. Er is een overzicht beschikbaar van de TNO-locaties waar auto's afgeleverd kunnen worden, inclusief informatie over parkeervoorzieningen, laadmogelijkheden en eventuele veiligheidseisen of huishoudelijke voorschriften. Extra kosten voor de betreffende reservering, inzake het 'niet thuis' zijn kunnen naar redelijkheid worden doorbelast aan TNO.

Bij aflevering wordt altijd duidelijk gecommuniceerd waar de huurauto is geparkeerd, zodat de berijder niet hoeft te zoeken. Bovendien ziet Dienstverlener erop toe dat het voertuig bij aanvang van de huurperiode schoon is, zowel aan de buiten- als binnenzijde. Indien gewenst, kan de TNO-berijder er ook voor kiezen om een huurauto zelf op te halen bij een vestiging van Dienstverlener. Het is ook mogelijk dat de auto op een ander adres wordt opgehaald dan waar deze is afgeleverd; Dienstverlener faciliteert deze flexibiliteit.

Bij de overdracht zorgt Dienstverlener voor een volledige set aan documenten en informatie: een geldige groene kaart, het huurcontract, een rapportage van de bestaande lak- of andere schades aan de auto bij aanvang van de huur, een tank of accu die tenminste 80% vol zijn en het instructieboekje van de auto. In geval van een buitenlandse reis zal ook het originele kentekenbewijs worden meegeleverd.

Dienstverlener accepteert dat alle medewerkers van TNO met een in Nederland geldig rijbewijs de gehuurde voertuigen mogen besturen, zonder restricties op nationaliteit, ervaringsjaren of leeftijd.

2.3.6 Inleveren en retourneren

Dienstverlener haalt de huurauto's op bij TNO-locaties binnen de aangegeven openingstijden, maar dit kan ook op privéadressen of andere locaties in Nederland wanneer dat nodig is (binnen kantooruren (08.00-18.00 uur)). Het ophalen van een auto gebeurt altijd via een persoonlijke overdracht van de autosleutel aan een vertegenwoordiger van TNO, zoals de bestuurder, receptionist of bewaker. Extra kosten voor de betreffende reservering, inzake het 'niet thuis' zijn kunnen naar redelijkheid worden doorbelast aan TNO.

Na afloop van de huurperiode zorgt Dienstverlener ervoor dat de auto zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 2 werkdagen wordt opgehaald op het afgesproken adres. Mocht het gemakkelijker zijn voor de huurder, dan bestaat ook de mogelijkheid om de huurauto zelf terug te brengen naar een vestiging van Dienstverlener. Wanneer er schade aan de auto wordt vermoed, mag de auto pas worden meegenomen nadat TNO, vertegenwoordigd door de bestuurder, receptionist of bewaker, de schade ter plekke heeft vastgesteld en hiervoor heeft getekend.

Tot slot is het belangrijk dat huurauto's 24 uur per dag kunnen worden afgemeld via een centraal afmeldnummer of via een website, zodat het proces voor alle partijen flexibel en toegankelijk blijft.

2.4 Verzekering, schades en pechhulp

Wanneer een huurauto wordt ingezet voor TNO, is deze altijd WA-casco verzekerd. Dit betekent dat niet alleen standaard schade wordt gedekt, maar ook een uitgebreide schadeverzekering voor inzittenden (SVI met dekking van minimaal €1.000.000,- per gebeurtenis), een ongevalverzekering voor inzittenden, rechtsbijstandverzekering én een diefstalverzekering zijn inbegrepen.

Indien tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst schade ontstaat, zijn de kosten voor reparatie, schadebeheer en schadeafhandeling voor rekening van de Dienstverlener. Per schadegeval

is de Dienstverlener gerechtigd om het overeengekomen eigen risico, tot een maximum van € 135 exclusief btw per incident, aan TNO door te belasten.

Pech

Bij uitval van het voertuig, ongeacht de oorzaak, dient de Dienstverlener een betrouwbare en direct toegankelijke pechservice te bieden in binnen- en buitenland. Deze service is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar via telefoon en digitale kanalen. Na melding van een incident wordt in Nederland binnen maximaal 90 minuten adequate hulpverlening ter plaatse georganiseerd. In het buitenland geldt een periode van maximaal 4 uur. Medewerkers mogen nooit geconfronteerd worden met langdurige stilstand of onduidelijkheid over het vervolgtraject. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het organiseren van snelle hulp ter plaatse en het, indien nodig, direct beschikbaar stellen van vervangend vervoer. Dit vervangende voertuig moet binnen maximaal twee uur beschikbaar zijn en moet passend zijn voor de TNO medewerker om de reis te vervolgen. Alle kosten die samenhangen met pechhulp, berging en vervangend vervoer komen volledig voor rekening van de Dienstverlener. Op deze wijze wordt de continuïteit van de werkzaamheden voor de organisatie gewaarborgd en wordt voorkomen dat medewerkers hinder ondervinden van operationele verstoringen.

2.5 Tanken en laden

Tijdens de huurperiode zijn de kosten voor brandstofverbruik, of dit nu benzine, diesel of elektriciteit betreft, volledig voor rekening van TNO. De Dienstverlener levert het voertuig standaard af met een brandstoftank of accu die tenminste 80% vol is.

Bij het beëindigen van de huurovereenkomst hoeft TNO het voertuig niet met een volle tank of opgeladen accu in te leveren, maar streeft naar een brandstoftank of accu die voor tenminste 10% is gevuld ten einde Dienstverlener in staat te stellen de auto op te halen. De Dienstverlener mag bij inlevering zonder volle tank of accu op de volgende manier de kosten doorbelasten aan TNO:

- **Brandstof:** pompprijs (gemiddelde landelijke adviesprijs volgens ANWB/CBS) + maximaal € 10 servicevergoeding per tankbeurt.
- **Accu (EV's):** werkelijke laadkosten (tarief openbare laadpaal) + maximaal € 5 servicevergoeding per laadsessie.

Het hanteren van hogere forfaitaire tarieven of opslag bovenop de pomp- of laadtarieven is niet toegestaan.

Wanneer een elektrische auto wordt ingezet, mag de Dienstverlener gebruikmaken van de laadpalen op de betreffende TNO-locatie, mits deze beschikbaar zijn.

2.6 Bekeuringen

Wanneer een berijder van TNO met een huurauto een verkeersovertreding begaat, wordt de bekeuring door de Dienstverlener afgehandeld. Binnen tien werkdagen na ontvangst van de boete ontvangt TNO een aparte factuur, waaraan een kopie van de bekeuring en de naam van de bestuurder zijn toegevoegd. Dienstverlener zorgt ervoor dat deze afwikkeling plaatsvindt zonder dat er extra kosten voor TNO ontstaan.

3. Samenwerking

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst TNO op structurele wijze met Dienstverlener overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de samenwerking tussen TNO en Dienstverlener uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

3.1 Ambitie op samenwerking

TNO streeft naar een duurzame en gelijkwaardige samenwerking met de Dienstverlener, waarin wederzijds vertrouwen, transparante communicatie en gezamenlijke ambitie centraal staan. TNO verwacht van de Dienstverlener een proactieve houding, waarin meedenken, signaleren en oplossen vanzelfsprekend zijn. De Dienstverlener fungeert als verhuurpartner die TNO maximaal ontzorgt: de interne organisatie heeft zo min mogelijk omkijken naar operationele details, reserveringsprocessen of administratieve afhandeling.

Daarnaast wordt samenwerking gezien als een kans om te experimenteren en te innoveren. TNO biedt ruimte aan de Dienstverlener om nieuwe oplossingen te testen of te demonstreren via zogenoemde proeftuinen. Dit kunnen bijvoorbeeld pilots zijn met elektrische bestelwagens, nieuwe laadconcepten, data-gedreven rapportages of slimme reserveringssystemen. De opgedane kennis wordt gedeeld, geëvalueerd en kan leiden tot verbeteringen binnen de looptijd van het contract.

Het contractmanagement richt zich op het gezamenlijk behalen van doelstellingen, waarbij naast financiële en operationele prestaties ook duurzaamheid en klanttevredenheid structureel worden besproken. De Dienstverlener committeert zich aan een open en lerende houding, gericht op continue verbetering van zowel dienstverlening als samenwerking.

3.2 Accountmanagement

De werkzaamheden in het kader van de Raamovereenkomst vinden plaats onder toezicht van één accountmanager van Dienstverlener, die beschikt over voldoende kennis en ervaring bij het invulling geven aan een serviceniveau passend bij de omgeving van TNO. De accountmanager is ten minste verantwoordelijk voor overleg met TNO op strategisch en tactisch niveau. Er geldt een reactietijd van maximaal 1 werkdag. In geval van afwezigheid wordt één vaste vervanger aangesteld.

Dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe accountmanager, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Dienstverlener voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe accountmanager zijn voor rekening van Dienstverlener.

3.3 Communicatie

Vestigingen/huurlocaties dienen tijdens werkdagen - maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur - goed bereikbaar te zijn voor:

- Het ontvangen en afhandelen van huuropdrachten;
- Het halen en brengen van huurauto's;
- Ontvangen en afhandelen van algemene vragen en opmerkingen.

Dienstverlener beschikt over een service punt dat 24/7 bereikbaar is voor informatie, schademeldingen en klachtenafhandeling.

3.3.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen TNO en Dienstverlener. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Dienstverlener	Functionarissen TNO	Frequentie	Onderwerpen
<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Samen te stellen projectgroep	Binnen 2 weken na definitieve gunning	• Format (kwartaal) rapportage; • Opstart- en implementatieplan; • Opstarten facturatie; • Samenwerking TNO Servicedesk; • Portal en bestelwijze.
<i>Strategisch</i>	Accountmanagement Dienstverlener	Category manager Contractmanager	1x per jaar	• Jaarrapportage; • Resultaten KPI's; • Financiële voortgang; • MVO, duurzaamheid en innovatie; • Ontwikkelingen intern en extern.
<i>Tactisch</i>	Accountmanagement Dienstverlener	Contractmanager	4x per jaar	• Kwartaalrapportage; • Resultaten KPI's; • Klantbeleving; • Klachtenregistratie en -behandeling; • Mutaties; • Financiële voortgang; • MVO, duurzaamheid en innovatie.

TABEL 1: OVERLEGSTRUCTUUR

3.3.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Dienstverlener er zorg voor dat TNO de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen danwel dat rapportages digitaal beschikbaar zijn.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Dienstverlener en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van TNO. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door TNO.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen TNO en Dienstverlener vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

Dienstverlener is in staat om per maand/kwartaal/jaar informatie te verschaffen waarin alle relevante gegevens omtrent de huur van auto's zijn opgenomen. Dit betreft minimaal:

- Aantal orders
- Aantal rijdend
- Aantal huurdagen
- Aantal meer-km
- Aantal dagen/order
- Aantal meer km/order
- Omzet huur
- Omzet meer-km
- Omzet totaal
- Omzet per order
- Omzet per dag
- CO₂ uitstoot

Bovengenoemde onderwerpen dienen zichtbaar gemaakt te kunnen worden en getotaliseerd:

- Per autocategorie
- Per kostenplaats/projectcode en/of personeelsnummer van TNO (medewerker)
- Rapportage digitaal, bewerkbaar (Excel)

Rapportage dienstverlening algemeen

- Incidenten
- Rapportage aantal en specificatie klachten incl. afhandeling, verbeteracties
- Rapportages schades: verhaalbaar en niet-verhaalbaar. Aantal doorbelaste eigen risico's. En overige excessen.
- Duurzaamheidsrapportage
- (Gewenste) verbeterpunten
- Ontwikkelingen op vakgebied (markt, product, dienst), innovatie

De inhoud van de managementrapportage kan verder in gezamenlijk overleg op basis van voortschrijdend inzicht gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast/verbeterd.

3.3.3 Klachtenafhandeling

TNO kent klachten, wensen, informatievragen en storingen, hierna te benoemen als KWIS-meldingen. Onder een KWIS-melding wordt verstaan:

- Een klacht is een uiting van ontevredenheid over bijvoorbeeld de wijze waarop de storing is afgehandeld over de dienstverlening en of product;
- Een wens is een verzoek tot aanvraag;
- Een informatieaanvraag is een verzoek tot informatie;
- Een storing is een verstoring/afwijking van de normale dienstverlening en of product.

TNO maakt voor alle KWIS-meldingen gebruik van een FMIS-systeem (Facility Management Informatie Systeem). Het FMIS-systeem stuurt een werkbon/opdrachtbon uit voor de gewenste KWIS-melding naar één centraal adres van Dienstverlener. Dienstverlener is verantwoordelijk voor de terugkoppeling en afhandeling van de melding naar de Servicedesk Facilities van TNO, onder vermelding van het werkbon-/opdrachtbonnummer.

4. MVO

TNO vindt MVO een belangrijk thema en heeft daar diverse ambities op (zie paragraaf 1.6). TNO verwacht dat Dienstverlener hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden diverse onderwerpen uiteengezet.

4.1 Klimaat & energie

4.1.1 Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon water of aardwarmte. TNO wil in 2030 een vermindering van transportemissies met 50% ten opzichte van 2019. In 2040 bedraagt dit percentage een vermindering van 80%. TNO stimuleert daarom het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Dienstverlener ook een bijdrage.

4.1.2 Duurzaam gedrag

TNO verwacht een proactieve communicatie vanuit Dienstverlener over ontwikkelingen in de markt. Hierbij moet ook de impact op klimaatverandering (in CO₂eq) worden vermeld.

4.1.3 EcoVadis certificering

TNO gebruikt EcoVadis om de duurzaamheidsontwikkeling van haar Dienstverleners te monitoren en te evalueren. TNO verwacht van Dienstverlener dat zij beschikt over het EcoVadis certificaat. Indien Dienstverlener nog niet over dit certificaat beschikt, dient deze certificering binnen 6 maanden na ingang van de Raamovereenkomst te worden behaald.

4.1.4 Het duurzaam opladen van elektrische auto's

In het kader van de CSR-ambitie van TNO waarbij TNO streeft naar klimaatneutrale mobiliteit, is het essentieel dat het opladen van elektrische voertuigen binnen deze opdracht op een verantwoorde wijze plaatsvindt. Dit betekent dat bij vaste laadpunten, maar ook onderweg uitsluitend gebruik wordt gemaakt van 100% groene stroom, afkomstig uit hernieuwbare bronnen zoals zon, wind of waterkracht, onderbouwd met een geldige Garantie van Oorsprong (GvO) of een gelijkwaardig certificaat.

4.2 Integriteit & Arbeidsomstandigheden

TNO verwacht een integere en duurzame werkwijze van Dienstverlener, waarin bestuur en management integer en proactief handelt om misstanden in de branche te voorkomen. TNO heeft de code verantwoordelijk marktgedrag ondertekend en verwacht van Dienstverlener dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever.

4.2.1 Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Dienstverlener verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

4.2.2 Ketenverantwoordelijkheid

De internationale Sociale Voorwaarden (ISV), opgesteld door de Rijksoverheid, dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Met de ISV wordt van Dienstverleners verwacht dat deze actie ondernemen om risico's te verkleinen in de categorieën milieu, arbeid en mensenrechten (zie afbeelding 3 hiernaast).

Gedurende de contractperiode rapporteert Dienstverlener jaarlijks over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Dienstverlener een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven (bijvoorbeeld dat Dienstverlener dit ook opneemt in contracten met Dienstverleners en dit monitort/naleeft).

Milieu 	♦ Uitstoot broeikasgassen; ♦ Water- en odenverontreiniging; ♦ Waterschaarste; ♦ Landgebruik in kwetsbare gebieden; ♦ Aantasting dierenwelzijn.
Arbeid 	♦ Ongezonde en onveilige werkomstandigheden; ♦ Kinderarbeid ♦ Schending vakbondsrechten; ♦ Schending vrouwenrechten; ♦ Onderbetaling.
Mensenrechten 	♦ Landroof ♦ Ontnemen van (het recht op) een schone, veilige en gezonde leefomgeving; ♦ Uitputting natuurlijke hulpbronnen.

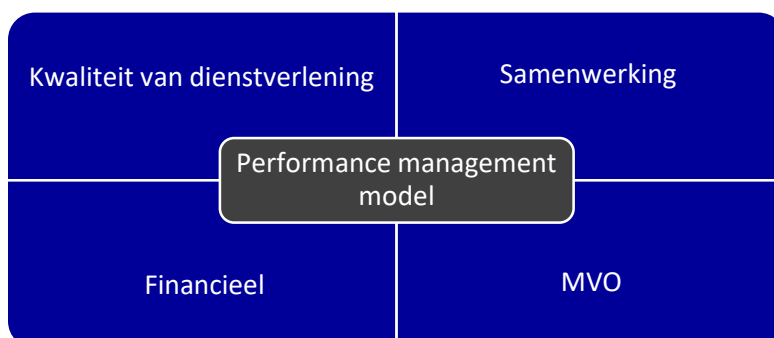
AFBEELDING 3: AANDACHTSPUNTEN EN RISICO'S

4.3 Diversiteit, Gelijkheid & Inclusie

TNO wenst middels de inzet van haar Dienstverleners een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren zal Dienstverlener voor minimaal 5% van de opdrachtsom medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return). Zie bijlage C07 Bouwblokkenmethode.

5. Kwaliteit en monitoring

TNO heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor TNO relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



FIGUUR 2: PERFORMANCE MANAGEMENT MODEL

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door TNO actief gestuurd wordt en waarop Dienstverlener beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Dienstverlener niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Dienstverlener hebben.

TNO ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Dienstverlener.

TNO stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Dienstverlener beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door TNO.

Gedurende de gehele contractperiode dient Dienstverlener te voldoen aan de gestelde KPI's en deze kunnen gedurende de looptijd van het contract bijgesteld worden.

5.1 Kwaliteit van dienstverlening

De Dienstverlener dient voertuigen beschikbaar te stellen conform de gevraagde voertuigcategorie en aandrijflijn (emissieloos of fossiel). Indien een berijder expliciet een elektrisch voertuig reserveert, dient de Dienstverlener dit verzoek te honoreren. Het structureel aanbieden van een fossiel voertuig als alternatief is niet toegestaan, tenzij aantoonbaar geen enkel elektrisch voertuig beschikbaar is binnen de overeengekomen pool.

Kritische succesfactor	KPI	Norm	Ambitie
De mobiliteit van berijders is continu gewaarborgd	Beschikbaarheid van aangevraagde voertuigen (incl. EV's)	≥ 98% van alle reserveringen	Structureel 99,5% beschikbaarheid, inclusief EV-levering conform aanvraag, ook tijdens piekperiodes.
<u>Procedure wanneer EV aanvragen de ambitie op CO₂-reductie overstijgen</u> Er bestaat een kans dat medewerkers van TNO vaker een EV-auto aanvragen, dan Dienstverlener kan leveren en wat redelijkerwijs verwacht mag worden in de ambitie om de jaarlijkse CO ₂ reductie te behalen. In dat geval zal Dienstverlener het gesprek aangaan met TNO en de situatie inzichtelijk maken. Wanneer blijkt dat de ambitie op CO ₂ reductie is behaald met het huidige wagenpark zullen aanvullende afspraken worden gemaakt.			
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Dienstverlener stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na verzending van de rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan TNO en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen twee weken geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. TNO is dan gerechtigd de Raamovereenkomst deels of geheel te ontbinden.			

Kritische succesfactor	KPI	Norm	Ambitie
Klachten van berijders blijven tot een minimum beperkt	Het aantal gegronde klachten	Maximaal 5 per 1000 boekingen	Maximaal 1 per 1000 boekingen
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Dienstverlener stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na verzending van de rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan TNO en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen twee weken geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. TNO is dan gerechtigd de Raamovereenkomst deels of geheel te ontbinden.			

5.2 Samenwerking

Kritische succesfactor	KPI	Norm	Ambitie
Dienstverlener opereert als betrouwbare mobiliteitspartner en ontzorgt TNO maximaal	Klanttevredenheid over samenwerking en communicatie beoordeeld door de contract-manager van TNO	In de eerste kwartaalbespreking wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de gemiddelde tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot minimaal een cijfer van een 8,0. Elk kwartaaloverleg wordt de tevredenheid besproken.	Minimaal een cijfer van een 8,0
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Dienstverlener stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan TNO en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. TNO is dan gerechtigd de Raamovereenkomst deels of geheel te ontbinden.			

5.3 Financieel

Kritische succesfactor	KPI	Norm	Ambitie
TNO heeft volledig inzicht in en grip op de totale kosten	Facturen zijn volledig, juist en conform afspraken bij de eerste oplevering	≥99%	Niet van toepassing
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Dienstverlener stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan TNO en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden.			

5.4 MVO

Beide partijen streven gezamenlijk naar een substantiële reductie van CO₂-uitstoot binnen de huurautodienstverlening. Uitgangspunt is de huidige uitstoot van 147 ton CO₂ per jaar (baseline 2024), gebaseerd op 825.000 gereden kilometers, waarvan 1% van de personenauto kilometers (totaal 725.000) gereden is met EV en op basis van grijze stroom.

De gezamenlijke ambitie is om gedurende de contractperiode de uitstoot structureel te verlagen, met als ontwikkelambitie:

- Jaar 1–2: circa 40 ton per jaar t.o.v. baseline 2024 (gemiddeld 80 ton over deze periode)
- Jaar 3–5: circa 67 ton per jaar t.o.v. baseline 2024 (gemiddeld 200 ton over deze periode)
- Jaar 6–8: circa 83 ton per jaar t.o.v. baseline 2024 (gemiddeld 250 ton over deze periode)

Dienstverlener levert jaarlijks inzicht in de gerealiseerde uitstoot, de getroffen maatregelen en verbeterkansen. De voortgang op deze ambitie wordt besproken binnen het periodieke contractmanagementoverleg, waarbij de nadruk ligt op transparantie, innovatie en gezamenlijke leerervaring.

Kritische succesfactor	KPI	Norm	Ambitie
Dienstverlener draagt aantoonbaar bij aan de CO ₂ -reductiedoelstellingen van TNO	Gerealiseerde CO ₂ -reductie t.o.v. baseline 2024 (147 ton CO ₂)	Niet van toepassing	Jaar 1-2: 80 ton CO ₂ besparing Jaar 3-5: 200 ton CO ₂ besparing Jaar 6-8: 250 ton CO ₂ besparing Cumulatief t.o.v. baseline 2024

6. Security bij TNO

6.1 Security requirements

Het beveiligen van de persoonlijke en corporate, fysieke en intellectuele eigendommen behorende aan TNO en haar medewerkers, het beschermen van de werknemers en het toezichthouden op de toegang tot de TNO-vestigingen gaat iedereen “van hoog tot laag” allemaal aan. De doelstelling van het TNO-security beleid is dat TNO-personeel zich veilig voelt om zijn werk te kunnen uitvoeren, dat de security van onze TNO-informatie, ons netwerk en onze locaties goed op orde is en voldoen aan de wettelijke en overeengekomen eisen. Dit kan alleen worden bereikt door een goede awareness bij de medewerker dat security van essentieel belang is bij het werk van TNO en als de medewerker consequent het gewenste gedrag vertoont.

Onder medewerkers in dit stuk wordt bedoeld alle medewerkers die Dienstverlener inzet ten behoeve van de totale dienstverlening in deze aanbesteding (operationeel, management en Onderaannemers).

Voor de onderhavige dienstverlening is geen toegang tot TNO-locaties nodig. Huurauto's worden op locaties afgeleverd buiten de beveiligde schil en sleutels en papieren worden afgegeven bij de receptie of een vertegenwoordiger van TNO.

6.2 Geheimhouding

Dienstverlener dient alle gegevens of kennis welke in het kader van de Raamovereenkomst of ter bepaling van uw aanbod aan TNO door TNO aan hem ter beschikking is gesteld of welke hem op andere wijze ter kennis is gekomen en waarvan in redelijkheid vaststaat dat deze gegevens of kennis geheim moeten worden gehouden, geheim te houden. Tot deze gegevens en kennis worden in iedere geval gerekend alle bedrijfsinformatie in de meeste ruimte ruime zin van het woord welke in het kader van de Raamovereenkomst ter kennis zijn gebracht of gekomen.

Het is verboden in het kader van de Raamovereenkomst verstrekte zaken te kopiëren of te vermenigvuldigen anders dan nodig bij de uitvoering van de Raamovereenkomst. Alle eventuele vervaardigde kopieën zijn eigendom van TNO. Originele en kopieën moeten bij het einde van de Raamovereenkomst aan TNO ter beschikking worden gesteld.

6.3 Verwerking van persoonsgegevens

- Indien er persoonsgegevens verwerkt worden dient het systeem/ de dienst, AVG en GDPR compliant te zijn. Eventuele Dienstverleners betrokken bij deze persoonsgegevens dienen een verwerkersovereenkomst af te sluiten met TNO.
- Verwerking inclusief beheer van persoonsgegevens moeten plaatsvinden in een land van de Europese Unie.
- Web gebaseerde systemen moeten de gebruiker op een juiste manier informeren over cookiegebruik conform de wetgeving hieromtrent

6.4 Controle aankomst en vertrek TNO-locaties

Tijdens werkuren wordt controle uitgeoefend op wie de TNO-locatie betreedt en verlaat. Deze controle wordt ondersteund door elektronische middelen, zoals o.a. een toegangscontrolesysteem en permanent cameratoezicht. De controle is erop gericht dat ongeautoriseerde personen de TNO-faciliteit niet kunnen betreden of verlaten en dat gerubriceerd materiaal niet zonder toestemming en bijbehorende maatregelen naar buiten wordt gebracht. Voor dit laatste kunnen steekproeven worden genomen. Door de TNO-Beveiliging kan visitatie worden uitgevoerd; men is verplicht hieraan mee te werken.

7. Personeel

7.1 Eisen uitvoerend personeel

Ten aanzien van TNO Security heeft TNO onderstaande eisen met betrekking tot personeel richting Dienstverlener gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst:

- Dienstverlener moet in staat zijn het belang van TNO en de handhaving van de Security Requirements in deze aan haar medewerkers te kunnen toelichten;
- Dienstverlener maakt geen gebruik van de naam TNO, logo etc. in publicaties, reclame-uitingen of anderszins zonder schriftelijke toestemming van TNO;
- Dienstverlener voldoet aan de Wet arbeid Vreemdelingen (Wav);
- Dienstverlener houdt zich aan alle verplichtingen welke voortvloeien uit de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) en vrijwaart TNO voor alle aanspraken van Derden in verband met de WAS.

Ten aanzien van gedrag van alle (vaste) medewerker en Dienstverlener, stelt TNO onderstaande eisen die voor alle locaties van toepassing zijn:

- Dienstverlener en haar medewerkers volgen de aanwijzingen van de beveiliging te allen tijde nauwgezet op en gaan niet in discussie hierover;
- Medewerkers van Dienstverlener op operationeel, tactisch en strategisch niveau dienen op de hoogte te zijn en te blijven van de security eisen en dienen hieraan te voldoen;
- Het filmen en fotograferen op de locaties is verboden.

7.2 Profiel uitvoerende medewerkers

TNO verwacht dat het personeel van Dienstverlener een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van TNO. TNO stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. TNO verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding. Hierbij past een bepaald profiel dat TNO minimaal verwacht van de door Dienstverlener in te zetten medewerkers:

- Medewerkers hebben goede mondeling uitdrukkingsvaardigheden in het Nederlands of Engels;
- Medewerkers hebben voldoende kennis over de uit te voeren werkzaamheden;
- Medewerkers hebben een representatieve uitstraling en zijn idealiter herkenbaar middels bedrijfskleding van Dienstverlener.;
- Medewerkers stellen zich proactief op in klantcontact en zijn klantgericht in hun dienstverlening.

Indien een medewerker niet voldoet aan bovenstaande profiel en eisen zal TNO in gesprek gaan met Dienstverlener.

8. Financieel

8.1 Tariefstructuur

De huurperiode geldt uitsluitend voor de duur waarvoor deze is aangevraagd en door Dienstverlener is bevestigd. Tarieven worden berekend op basis van de daadwerkelijke gebruikte periode, conform het overeengekomen prijzenblad.

Dienstverlener hanteert transparante tarieven zonder verborgen toeslagen, zodat TNO de volledige prijszekerheid heeft gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst.

8.2 Facturatie

Facturering vindt plaats middels een verzamelfactuur (van alle individuele verhuringen) per kalendermaand. De facturen bevatten de specificaties van iedere afzonderlijke huurorder waaruit een exact beeld is te verkrijgen van de huurorder.

De maandfacturen zijn geschikt om door de financiële afdeling van TNO automatisch verwerkt te kunnen d.w.z.:

- TNO wenst een (1) maand-verzamel-factuur te ontvangen; zie **Bijlage C09 Facturatie Bijlage** format waarbij voor TNO belangrijke gegevens:
 - Personeelsnummer
 - Reserveringsnummer
 - Naam bestuurder
 - Rubricering: kostenplaatsnummer of projectnummer
 - Bedrag excl. BTW
 - Bedrag BTW
 - Begindatum en tijdstip huur
 - Einddatum en tijdstip huur
- Voor de bij TNO interne verwerking van de factuur wordt gebruik gemaakt van een 'batch upload' (BIM; 'batch Input Map) volgens een het vast gedefinieerde factuurformat in .CSV of .XLS(X)

8.3 Indexatie

De tarieven kunnen jaarlijks, en voor het eerst per 1 januari 2027, worden bijgesteld. Het gaat hier om de volgende indexcijfers:

- DPI: 771 Verhuur en lease van motorvoertuigen, index 2021=100
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?dl=C66D7>

De gewijzigde kosten zullen worden berekend volgens de volgende formule:

Gewijzigd tarief = huidig tarief x (Index E1)/ (Index E0)

E1 Het indexcijfer van het laatst (definitief) vastgestelde kwartaal voor de datum van verzoek indexeren

E0 De waarde van hetzelfde kwartaal van het voorafgaande jaar

Dienstverlener dient minimaal twee maanden voor 1 januari een schriftelijk onderbouwd verzoek in te dienen voor het wijzigen van de tarieven. Pas na akkoord van TNO kunnen de nieuwe tarieven gehanteerd worden. Dienstverlener verwerkt de gewijzigde tarieven in het prijzenblad welke is gebruikt bij de Inschrijving. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

9. Transitiefase

9.1 Implementatieplan

Dienstverlener zal zorgdragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning in de aanbestedingsleidraad. Voor de implementatie stelt Dienstverlener één vast contactpersoon aan voor TNO.

Ten behoeve van de implementatie zal Dienstverlener een plan opstellen binnen 4 weken na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan TNO. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Stappenplan met de te ondernemen acties;
- Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Dienstverlener inclusief contactgegevens;
- Randvoorwaarden welke TNO moet organiseren;
- Tijdsplanning met mijlpalen;
- Wijze van samenwerking met de vertrekkende/ latende Dienstverlener.

Dienstverlener borgt dat tijdens de overgang van huidige Dienstverlener naar Dienstverlener TNO te allen tijde over huurauto's kan blijven beschikken. Verstoringen van het werkproces worden tijdens de implementatie tot een minimum beperkt. Gedurende het implementatietraject treedt Dienstverlener op als projectleider en stemt de planning af met de latende Dienstverlener.

Tijdens de implementatieperiode levert Dienstverlener de volgende documenten aan:

- Vestigingsoverzicht incl. openingstijden en contactgegevens;
- Procedure met betrekking tot het innemen/ophalen van de huurauto, de ontvangstcontrole en afgifte door TNO zoals zij deze gaat hanteren. Minimaal dient te worden aangegeven het aspect van risico overdracht, mede in relatie tot het later ophalen van de huurauto ten opzichte van het tijdstip van einde huurtermijn;
- Bestelportal;
- Gebruikershandleiding autoverhuur;
- Schadeprocedure;
- Klachtenprocedure.

9.2 Exitplan

Bij beëindiging van het contract (ongeacht de reden) is de Dienstverlener verplicht een gestructureerd exitplan uit te voeren dat gericht is op de waarborging van continuïteit van mobiliteit voor alle berijders. De Dienstverlener dient in het eerste contractjaar een concept-exitplan aan te leveren, waarin ten minste de volgende onderdelen zijn opgenomen:

Continuïteit dienstverlening

- De Dienstverlener garandeert dat berijders te allen tijde toegang houden tot voertuigen tot het moment dat een opvolgende Dienstverlener de dienstverlening volledig heeft overgenomen.
- Lopende reserveringen worden onverminderd uitgevoerd volgens de afgesproken voorwaarden.
- Na beëindiging van het contract worden geen nieuwe huuraanvragen in behandeling genomen.

Overdracht van lopende huurcontracten

- Indien huurperiodes doorlopen na de einddatum van het contract, blijft de Dienstverlener verantwoordelijk voor de uitvoering daarvan tegen dezelfde voorwaarden en tarieven, met een maximum van 2 weken.
- Indien deze 2 weken overschreden worden zal de Dienstverlener met TNO een overleg faciliteren voor een zorgvuldige overdracht van deze huurperiodes aan de opvolgende Dienstverlener, indien dit praktisch uitvoerbaar is.

Datatransfer en rapportages

- De Dienstverlener verstrekt een volledige eindrapportage met daarin: overzicht van alle lopende reserveringen, kilometerstanden, kostenoverzicht, CO₂-rapportages en openstaande schadegevallen.
- Alle data worden aangeleverd in een open, digitaal formaat (bijv. Excel/CSV) zodat overdracht aan een opvolgende Dienstverlener eenvoudig kan plaatsvinden.

Communicatie en coördinatie

- Dienstverlener ondersteunt TNO bij communicatie naar berijders over de overgang, zodat gebruikers geen hinder ervaren.
- Een gezamenlijke transitieplanning met de opvolgende Dienstverlener wordt uiterlijk 2 maanden voor contracteinde vastgesteld.

Exit-SLA

- De Dienstverlener blijft gedurende de exitfase gebonden aan dezelfde servicelevels en KPI's als tijdens de contractduur.
- Eventuele tekortkomingen in de exitfase leiden tot uitstel van betaling van de laatste facturen tot de tekortkoming naar tevredenheid van TNO zijn opgelost.