

BIJLAGE 5 – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING AUTOLEASE EN AANVERWANTE DIENSTVERLENING

1. Algemeen	
1.	Opdrachtnemer voert ten minste de volgende dienstverlening uit: a) Het leveren en beheren van volledig elektrische voertuigen op basis van full operational lease waaronder Deelauto's (hierna: Leaseauto's) inclusief laadpas (Opdrachtnemer brengt laadkosten via voorschot en nacalculatie in rekening); b) Het aanmelden van de Leaseauto bij RDW en het periodiek voldoen van alle belastingen/heffingen; c) Het verzekeren en verzekerd houden van de Leaseauto's; d) Het preventief en correctief (laten) uitvoeren van onderhoud van de Leaseauto's; e) Het direct leveren van gelijkwaardig vervangend vervoer bij planbaar, preventief en correctief onderhoud, en schadeherstel; f) De tijdige uitvoering van alle verplichte keuringen; g) Uitvoering geven aan schadesturing- en afhandeling; h) Het leveren van pech- en calamiteitendienst; i) Het leveren van vervangend vervoer bij diefstal, pech en/of calamiteiten binnen 24 uur; j) Ondersteuning bij het opstellen van een nieuw autolease beleid; k) Leveren, installeren en onderhouden van laadinfrastructuur indien gewenst bij Berijder thuis. Opdrachtnemer biedt de volgende optionele dienstverlening aan: a) Het leveren en inzetten van Leaseauto's, zowel shortlease (één (1) dag tot zes (6) maanden) als flexibele lease (zes (6) maanden tot één (1) jaar) inclusief laadpas. b) Het leveren van aanvullende ondersteuning op het gebied van wagenparkbeheer. Het gedeeltelijk of volledig beheer van het wagenpark van UWV. c) De dienst zoals omschreven in eis 12. Opdrachtnemer garandeert de diensten landelijk (binnen Nederland) te kunnen leveren aan medewerkers van UWV.
2.	Een in Nederland gevestigde Opdrachtnemer is lid van de vereniging van Nederlandse autoleasemaatschappijen (VNA). Een niet in Nederland gevestigde Opdrachtnemer is lid van een aantoonbaar vergelijkbare vereniging in het land van vestiging.
3.	Opdrachtnemer conformeert zich gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief verlengingen (dus ook als tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe wet- en regelgeving of van toepassing wordt), aan alle met deze Opdracht verband houdende actueel geldende Europese- en nationale wet- en regelgeving. Dit omvat ook de eisen/regels die van toepassing zijn op Opdrachtnemer in de lidstaat waar Opdrachtnemer gevestigd is (bijvoorbeeld een bepaalde vergunning in het kader van financieel toezicht).
4.	Opdrachtnemer informeert UWV proactief aangaande nieuwe of veranderende wetgeving, welke invloed kan hebben op de uitvoering van deze Opdracht.
5.	Indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer welke gevolgen zou kunnen hebben voor UWV, informeert Opdrachtnemer UWV hierover binnen twee (2) weken.
6.	UWV heeft het recht om, in overleg met Opdrachtnemer, specifieke audits uit te (laten) voeren bij Opdrachtnemer, bijvoorbeeld ten aanzien van een bepaald onderdeel van de dienstverlening, Opdrachtnemer verleent hiertoe alle in redelijkheid noodzakelijke medewerking, waaronder begrepen het verlenen van toegang tot bedrijfslocaties en het verstrekken van de voor het doel van de audit verzochte informatie. De audit wordt uitgevoerd door een door UWV aangewezen onafhankelijke partij onder volledige geheimhouding vanwege mogelijke inzage in vertrouwelijke en concurrentiegevoelige informatie. Deze medewerking verleent Opdrachtnemer ook voor de uitvoering van EDP-audits ten behoeve van de jaarverslaglegging van UWV, dan wel ten behoeve van het wettelijke toezichtregime vanuit de toezichthouders van UWV.

1. Algemeen	
	De verdeling van de aan een audit verbonden kosten zal onderdeel van het eerstvolgend overleg na uitvoering van die audit vormen, waarbij als uitgangspunt geldt dat uitsluitend de kosten van de onafhankelijke partij voor rekening van UWV zijn. Hierbij geldt overigens dat deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer zijn indien uit de audit blijkt dat sprake was van substantiële tekortkoming(en) aan de zijde van Opdrachtnemer.
7.	De opdrachtnemer biedt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een representatief aanbod van Leaseauto's aan, passend bij de mobiliteitsbehoefte van UWV. De uiteindelijke keuze van voertuigen ligt bij UWV. Ook gelden de volgende eisen hierbij: - UWV heeft leasecategorieën voertuigen vastgesteld op basis van de functiegroep van de medewerkers. Opdrachtnemer zal aan de medewerkers van UWV alleen voertuigen aanbieden die in de leasecategorie vallen die voor de betreffende medewerker van toepassing is (voor een toelichting van de categorieën kunt u tabblad 'toelichting onderdelen' van Bijlage 3 het Prijsopgaveformulier bekijken). - Opdrachtnemer rekent met de fiscale waarde van de Leaseauto die RDW heeft vastgesteld; - Opdrachtnemer zal: - Om te waarborgen dat voertuigen passen bij het representatieve karakter van UWV, geschikt zijn voor zakelijk gebruik en voldoen aan eisen van toegankelijkheid, veiligheid en duurzaamheid, de volgende voertuigtypes niet aanbieden: driefeurs voertuigen, sportwagens, terreinwagens, cabriolets en grote SUV's of vergelijkbare modellen. Deze voertuigtypes worden geacht niet aan de functionele en representatieve eisen van UWV te voldoen; - Om transparantie in prijsstelling te waarborgen uitsluitend voertuigen aanbieden van merken die ten minste twee (2) jaar aantoonbaar op de Nederlandse markt beschikbaar zijn. Hiermee wordt geborgd dat marktprijzen voldoende zijn ingesloten en vergelijkbaar zijn met gangbare marktcondities. - Opdrachtnemer zal opvallende/exotische kleuren pas aanbieden na schriftelijke goedkeuring vooraf van een wagenparkbeheerder; - De actieradius van elke Leaseauto bedraagt ten minste 300 kilometer (gemeten volgens de electric vehicle database (EV database), website www.ev-database.org); - Elke Leaseauto is bij aanvang van het Leasecontract hetzij nieuw, hetzij uiterlijk vijf (5) jaar oud (zodat er nog (één jaar) mee gereden kan worden, gezien het maximum zes (6) jaar is). Enige uitzondering is als het Leasecontract (i.e. termijn) nog niet is afgemaakt.
8.	Herzieningsclausule – Aanpassing voertuigcategorieën UWV behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, zonder nieuwe aanbestedingsprocedure, de voertuigcategorieën aan te passen. Dit betreft uitsluitend: - zero-emissie voertuigen (zoals volledig elektrische voertuigen of waterstofvoertuigen); - hybride voertuigen (plug-in of mild hybrid); - voertuigen met een fossiele brandstofmotor (benzine of diesel)*; - andere categorieën voertuigen die passen binnen de mobiliteitsbehoefte van UWV. *Waar in het PVE gesproken wordt over 'laadpas' wordt in deze situatie ook 'brandstofpas' bedoeld.
9.	Opdrachtnemer stelt de kentekens van de Leaseauto's op naam van UWV (UWV is niet btw-plichtig). UWV maakt gebruik van de wettelijke mogelijkheden om enkele componenten btw-vrij gefactureerd te krijgen. Het betreft hier de BPM afschrijving, en de houderschapsbelasting (HSB).
10.	De leasetermijn van een Leaseauto bedraagt maximaal tweeënzeventig (72) maanden na ingangsdatum Leasecontract of maximaal honderdtachtigduizend (180.000) kilometer (welke van deze als eerste wordt behaald).
11.	Opdrachtnemer biedt op verzoek van UWV gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ondersteuning bij eventuele aanpassingen van UWV-regeling(en) met betrekking tot Leaseauto's.
12.	Optie - Modernisering Interne Bedrijfsvoering (MIB): UWV is bezig met de modernisering van haar interne bedrijfsvoering. In dit kader zullen alle interne processen gefaseerd worden geïntegreerd in één centraal systeem. Opdrachtnemer dient in staat te zijn om:

1. Algemeen	
	• aan te sluiten op dit centrale systeem voor relevante gegevensuitwisseling; • noodzakelijke aanpassingen in zijn eigen systemen of processen door te voeren om deze aansluiting mogelijk te maken; • binnen een redelijke termijn te reageren op technische of functionele wijzigingen die UWV in dit kader doorvoert. UWV zal tijdig de technische specificaties en koppelvlakken beschikbaar stellen. Eventuele wijzigingen worden afgestemd met Opdrachtnemer en dienen binnen redelijke grenzen uitvoerbaar te zijn.

2. Leaseauto's en uitrusting	
13.	Elke Leaseauto is ten minste voorzien van: a) Airconditioning; b) Twee (2) centrale sleutels met afstandsbediening; c) Radio met een bluetooth systeem ten behoeve van telefonie; d) Parkeersensoren achterzijde; e) Vier (4) A-merk all season banden voorzien van het 3PMSF symbool; f) Hetzij reparatiekit ten behoeve van lekke band, hetzij reservewiel met band voorzien van het 3PMSF-symbool; g) Kleine draagbare brandblusser; h) Eenvoudige verbandtrommel; i) Gevarendriehoek; j) Twee (2) life-hammers (één gemonteerd bij de stoel van de bestuurder, één gemonteerd bij de stoel van de bijrijder); k) Set goed passende en kwalitatief hoogwaardige vloermatten; l) Twee (2) veiligheidshesjes; m) Laadkabel met het aantal ampère behorend bij de Leaseauto; n) Schadeformulier.
14.	Opdrachtnemer stelt voor elke Leaseauto een internationale universele laadpas beschikbaar. Deze laadpas functioneert op alle openbare laadlocaties.
15.	Opdrachtnemer levert de laadpas, en indien van toepassing de bijbehorende pincode gescheiden, uiterlijk zeven (7) Werkdagen na aflevering van de Leaseauto.
16.	Opdrachtnemer koppelt de laadpas aan het kenteken van de Leaseauto en aan de naam van de Berijder (hierbij kan de naam van de Berijder ook een afdelingsnaam zijn).
17.	Met de laadpas is het mogelijk om: a) vloeistoffen aan te schaffen, zoals ruitenvloeistof; b) gebruik te maken van een willekeurige wasstraat; c) te kunnen parkeren. UWV is hierbij in staat voor zowel a als b een maximumbedrag per brandstof-/laadpas in te stellen, waarbij dit maximumbedrag ook € 0,- kan zijn.
18.	Opdrachtnemer levert na gunning een procesbeschrijving aan hoe wordt omgegaan bij verlies en/of diefstal van de laadpas. Deze procesbeschrijving wordt onderdeel van de SLA (Bijlage 9).
19.	Indien gewenst door UWV brengt Opdrachtnemer een door de Belastingdienst goedgekeurd ritregistratiesysteem aan in de Leaseauto.
20.	Het ritregistratiesysteem voldoet aan de volgende voorwaarden: a) Identificatie van (eventueel verschillende) Berijders in relatie tot relevante Leaseauto; b) Rapportage over Leaseauto en Berijder middels een periodiek aan te leveren database; c) Per aangewezen Leaseauto of individuele berijder zijn sluitende kilometerregistraties van privé, woon-werk en zakelijk gereden kilometers aanwezig; d) De wagenparkbeheerder heeft real time inzicht in de locatie van de Leaseauto's met een ritregistratiesysteem. Dit betreft enkel de zakelijke ritten en dus niet de privé ritten. De Leaseauto's die zowel zakelijk als privé worden gebruikt zijn uitgesloten van dit track and trace systeem.

2. Leaseauto's en uitrusting	
21.	Het is voor de Berijder alleen bij aanvang van het Leasecontract mogelijk om in plaats van all season banden, te kunnen kiezen voor winter/zomer banden. Het is Berijder niet toegestaan om tijdens de looptijd van het Leasecontract te wisselen tussen all season banden en zomer-/winterbanden. Wel is het mogelijk voor een Berijder om op kosten van de Berijder (dus niet UWV) tijdelijk andere banden in te zetten.
22.	Opdrachtnemer biedt alle Berijders de gelegenheid om op kosten voor de Berijder maximaal één (1) keer per kalenderjaar een andere leaseauto te kiezen (bijvoorbeeld voor vakantie-doeleinden) voor een periode van maximaal één (1) maand.
23.	Opdrachtnemer staat, na schriftelijke goedkeuring vooraf door een wagenparkbeheerder, aanpassingen toe aan de Leaseauto indien dit noodzakelijk is op medische indicatie. De kosten voor deze aanpassingen komen voor rekening van UWV. Opdrachtnemer brengt de Leaseauto bij inname alleen in oude staat als blijkt dat de aanpassing van nadelige invloed is op de handelswaarde. UWV vergoedt de kosten van het in de oude staat terugbrengen als in onderling overleg tussen Opdrachtnemer en UWV is vastgesteld dat nadelige invloed op de handelswaarde aan de orde is.
24.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan voor het leveren, installeren en gebruiksklaar opleveren van een laadvoorziening voor Leaseauto's op huisadressen ten minste in Nederland. Opdrachtnemer neemt de eventuele kosten hiervoor op in het leasetarief.
25.	Opdrachtnemer is akkoord dat verschillende Berijders de Leaseauto's kunnen gebruiken.
26.	Opdrachtnemer stelt geen beperkingen aan het gebruik van de Leaseauto wat normaal geacht wordt aan gebruik door een organisatie zoals UWV.
27.	UWV bepaalt of een Leaseauto een Deelauto is. Voor de Deelauto's is het sleutelsysteem (openen, starten, afsluiten) in de Leaseauto digitaal (via app) of een ander digitaal toegangssysteem. De contactsleutel hoeft niet fysiek in de Leaseauto aanwezig te zijn om de Deelauto te kunnen gebruiken. Alleen door UWV geautoriseerde medewerkers mogen de Deelauto's gebruiken.
28.	Opdrachtnemer levert een reserveringssysteem voor afdelingsauto's in de vorm van een app. Het reserveringssysteem beschikt over een 'track-and-trace' functie. Ten behoeve van doorbelasting intern bij UWV zijn voor de wagenparkbeheerders de gegevens beschikbaar wie wanneer een afdelingsauto heeft gebruikt. Dit betreft enkel de zakelijke ritten en dus niet de privé ritten. De auto's die zowel zakelijk als privé worden gebruikt zijn uitgesloten van dit systeem.
29.	Opdrachtnemer verzorgt het beheer van de door UWV ingeleverde Leaseauto's waarvan de einddatum van het Leasecontract nog niet is behaald (hierna: Auto's in de Pool).
30.	Opdrachtnemer brengt de stallingservice voor Auto's in de Pool separaat in rekening. Andere kosten die ook in rekening worden gebracht zijn: schoonmaakkosten en haal- en brengservice.
31.	Opdrachtnemer voert een volledige administratie voor de Leaseauto, onder andere: kenteken, naam Berijder, personeelsnummer, kostenplaats, datum in, datum uit, kilometerstand in, kilometerstand uit, einddatum Leasecontract, uitgegeven bescheiden, ingenomen bescheiden, schades, bekeuringen, fiscale waarde, aantal kalenderdagen stilstand.
32.	Indien een Auto in de Pool opnieuw wordt ingezet (als Deelauto of als Leaseauto met Berijder), maakt Opdrachtnemer deze rijklaar. Dat wil zeggen wassen, schoonmaken, controle en indien van toepassing schadereparatie, onderhoud en APK-keuring.

3. Gebruik privé, bekeuring, boete	
33.	De Leaseauto's mogen voor privédoeleinden worden gebruikt indien de Berijder hiervoor kiest. Uitzondering hierop zijn de deelauto's.

3. Gebruik privé, bekeuring, boete	
34.	Opdrachtnemer betaalt de eventuele bekeuringen/boetes en brengt deze uiterlijk binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst door Opdrachtnemer rechtstreeks bij de Berijder in rekening via de desbetreffende website (vanuit de leverancier). Indien de Berijder de bekeuring onverhoopt niet binnen zes (6) weken betaalt, betaalt UWV de bekeuring/boete aan Opdrachtnemer (en houdt UWV het bedrag van de bekeuring in op het salaris van de Berijder).
35.	Opdrachtnemer informeert UWV tijdig over een ontvangen bekeuring/boete, zodat een redelijke bezwaartermijn voor UWV (i.e. Berijder) over blijft.

4. Onderhoud, verzekering, schade, pech, vervangend vervoer	
36.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van al het preventief en correctief onderhoud (inclusief schade, inclusief APK) aan de Leaseauto's gedurende de looptijd van ieder afgesloten Leasecontract.
37.	Opdrachtnemer voert het onderhoud uit conform de specificaties van de Leaseauto.
38.	De Leaseauto's bij Opdrachtnemer zijn door Opdrachtnemer verzekerd: a) tegen de risico's van Wettelijke aansprakelijkheid, b) aangevuld met een cascodekking, c) personen ongevallen inzittenden-verzekering (POI) De dekking per inzittende is hierbij als volgt: • in geval van overlijden ten minste € 15.000,-; • in geval van levenslange invaliditeit ten minste € 40.000;. • bij zowel algehele ongeneeslijke verlamming, als algeheel verlies van verstandelijke vermogens, als algeheel verlies van gezichtsvermogen, geldt een graad van invaliditeit van 100%. d) en schadeverzekering inzittenden (SVI). Alle reeds bij aflevering gemonteerde accessoires zijn automatisch meeverzekerd.
39.	Bij ruitschade geldt een eigen risico van maximaal €75,- voor UWV. Het eigen risico voor UWV bij alle overige niet-verhaalbare schade bedraagt maximaal € 300,- per gemaakte schade.
40.	Opdrachtnemer beschikt over een geautomatiseerd systeem, waarmee Opdrachtnemer alle gegevens inclusief schadebeheer en schadeafhandeling met betrekking tot de onder de Raamovereenkomst geleverde Leaseauto's door Opdrachtnemer bijhoudt, en rapporteert aan UWV.
41.	Indien een Leaseauto door een schade-expert total loss wordt verklaard, dan wordt het voor deze Leaseauto gesloten Leasecontract automatisch en kosteloos beëindigd.
42.	Na inname of overdracht van de Leaseauto verstrekt Opdrachtnemer binnen veertien (14) kalenderdagen, na verzoek door (voormalige) Berijder, een royementsverklaring ('no claim verklaring') met 'schadevrije jaren' aan Berijder. Eventuele ruitschade(s) heeft/hebben geen invloed op deze verklaring.
43.	De onder eis 38 genoemde verzekeringen zijn geldig binnen de landen van Europa die vermeld staan op de groene kaart (zie voor de meest actuele lijst de website www.cobx.org).
44.	Opdrachtnemer geeft alle Berijders actief advies over veilig rijden.
45.	Opdrachtnemer stelt alle Berijders in staat om een veiligheidskursus te volgen.
46.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige afhandeling van elk schadegeval. UWV dan wel Berijder zal te allen tijde daartoe een schadeformulier aanleveren bij Opdrachtnemer.
47.	Opdrachtnemer biedt voor alle Leaseauto's een pech- en calamiteitendienst aan die zeven (7) dagen per week, vierentwintig (24) uur per dag telefonisch bereikbaar is.
48.	De pech- en calamiteitendienst als bedoeld in eis 1 heeft een Europese dekking en bevat ten minste de volgende onderdelen: a) Coördinatie pech- en calamiteitendienst door derden (bergingswerkzaamheden); b) Pechhulp onderweg (ook binnen de bebouwde kom), inclusief bandenvervanging; c) Pechhulp thuis of standlocatie Leaseauto; d) Rechtsbijstand; e) Recht op vervoer inzittenden; f) Transporthulp van de Leaseauto naar het dichtstbijzijnde garage- of schadeherstelbedrijf;

4. Onderhoud, verzekering, schade, pech, vervangend vervoer	
	g) Vervangend vervoer van gelijke klasse (denk hierbij onder andere aan wel/geen trekhaak) dat binnen 24 uur ingezet kan worden, en welk vervangend vervoer in Nederland kan worden ingeleverd; h) Vervoer van de Leaseauto naar Nederland, inclusief een eventuele caravan/aanhanger/vouwwagen; i) Nederlandstalige alarmcentrale en begeleiding.
49.	Opdrachtnemer levert vervangend vervoer van een vergelijkbaar type in dezelfde prijsklasse ter overbrugging van de tijd dat een Leaseauto voor onderhoud, reparatie of schadeherstel, al dan niet na pech onderweg of schade, niet ingezet kan worden. Het is hierbij toegestaan om de eerste vierentwintig (24) uur een Leaseauto van een andere prijsklasse in te zetten. Indien hier kosten aan zijn verbonden, zijn deze in het leasetarief inbegrepen.
50.	Opdrachtnemer levert vervangend vervoer van een vergelijkbaar type in dezelfde prijsklasse vanaf de datum dat aan een Leaseauto zware schade is ontstaan waardoor deze vervolgens total loss is verklaard, totdat de definitieve vervangende Leaseauto is afgeleverd. Het is hierbij toegestaan om de eerste vierentwintig (24) uur een Leaseauto van een andere prijsklasse in te zetten. Indien hier kosten aan zijn verbonden, zijn deze in het leasetarief inbegrepen.
51.	Opdrachtnemer levert vervangend vervoer van een vergelijkbaar type in dezelfde prijsklasse vanaf de datum dat een Leaseauto is ontvreemd, totdat de definitieve vervangende Leaseauto is afgeleverd. Het is hierbij toegestaan om de eerste vierentwintig (24) uur een Leaseauto van een andere prijsklasse in te zetten. Indien hier kosten aan zijn verbonden, zijn deze in het leasetarief inbegrepen.
52.	Indien blijkt dat een ontvreemde Leaseauto niet binnen één (1) maand wordt teruggevonden, wordt het Leasecontract voor deze ontvreemde Leaseauto automatisch beëindigd. De, door Opdrachtnemer, ter beschikking gestelde vervangende Leaseauto blijft beschikbaar voor de Berijder, totdat de door UWV bestelde Leaseauto, ter vervanging van de ontvreemde Leaseauto, wordt afgeleverd. Indien hier kosten aan zijn verbonden, zijn deze in het leasetarief inbegrepen.
53.	Opdrachtnemer levert een vervangende Leaseauto ter overbrugging van de tijd dat een Leaseauto op aangeven van UWV wegens het aanbrengen van voorzieningen in of aanpassingen aan de Leaseauto op medische indicatie niet kan worden gebruikt.

5. Processen (bestellen, afleveren, inname, tussentijdse overname)	
54.	Keuze- en bestelproces: a) Opdrachtnemer biedt de medewerkers van UWV gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een vaste contactpersoon aan, waarbij de communicatie (zowel mondeling als schriftelijk) in de Nederlandse taal plaatsvindt; b) De contactpersoon van Opdrachtnemer is in staat een medewerker van UWV te ondersteunen bij de keuze van een Leaseauto conform de UWV regeling(en) met betrekking tot Leaseauto's; c) Opdrachtnemer stelt een online web calculator ter beschikking aan (de medewerkers van) UWV. Deze online web calculator is ingericht op basis van de UWV regeling(en) met betrekking tot Leaseauto's; d) De (potentiële) Berijder bestelt op de website van Opdrachtnemer een Leaseauto; e) Opdrachtnemer stelt de Leasecontract op (eigen bijdrage van de (potentiële) Berijder, eventuele bovennorm of ondernorm, percentage fiscale bijtelling) en stelt deze in de website van Opdrachtnemer aan de (potentiële) Berijder ter beschikking; f) De potentiële Berijder ondertekent het Leasecontract; g) Bijbetaling door een medewerker van UWV zelf is toegestaan conform de bepalingen die daarover zijn opgenomen in de UWV regeling(en) met betrekking tot Leaseauto's, tot maximaal 10% van de cataloguswaarde van de gekozen Leaseauto; h) Na accordering door UWV bestelt Opdrachtnemer de Leaseauto en levert deze af; i) Na aflevering van de Leaseauto bericht Opdrachtnemer UWV dat de Leaseauto is afgeleverd. Het definitieve bestelproces wordt na gunning in samenspraak tussen UWV en Opdrachtnemer uitgewerkt, en opgenomen in de DFA (Bijlage 11).
55.	Het Leasecontract komt pas tot stand nadat de Offerte van Opdrachtnemer door een daartoe bevoegde persoon van UWV is geaccordeerd.

5. Processen (bestellen, afleveren, inname, tussentijdse overname)	
56.	Opdrachtnemer verschaft ten minste de volgende documentatie (hetzij openbaar bereikbaar via een website, hetzij op papier) bij aflevering van de Leaseauto aan de medewerker van UWV: a) Een bedieningshandleiding inclusief gebruikersonderhoud in de Nederlandse taal; b) Een bedieningshandleiding in de Nederlandse taal van elk bij de Leaseauto geleverd component, waarvoor redelijkerwijs een aparte gebruiksaanwijzing benodigd is.
57.	Opdrachtnemer levert de Leaseauto af op een door de door Berijder/UWV te bepalen locatie in Nederland.
58.	Bij aflevering van de Leaseauto is deze voorzien van de gewenste keuzes en opties.
59.	Bij aflevering van de Leaseauto controleert de Berijder/UWV of de Leaseauto zonder schade is afgeleverd, en tekent voor ontvangst (indien zonder schade) op een ontvangstverklaring van Opdrachtnemer.
60.	Opdrachtnemer verstrekt na gunning diens innameprotocol. UWV voegt deze toe aan de SLA (Bijlage 9). Het innameprotocol van Opdrachtnemer voldoet ten minste aan onderstaande: a) Opdrachtnemer brengt geen kosten voor gebruikersschade (zoals slijtage en/of beschadigingen door normale gebruik van de Leaseauto) bij UWV in rekening; b) Opdrachtnemer brengt bij inname niet meer dan het maximale eigen risico voor casco'schade per gemaakte schade in rekening, ongeacht of deze schade op de Leaseauto bij inname wel of niet is gemeld; c) UWV draagt zorg voor het verwijderen van eigen ingebouwde apparatuur en eventuele belettering/bestickering.
61.	Na de controle op eventuele gebruiksschade tekenen Berijder/UWV en Opdrachtnemer een innameformulier. Dit innameformulier is leidend voor de vastgestelde gebruikersschade en de vastgestelde kilometers van de Leaseauto. Op het innameformulier is ten minste het volgende vermeld: a) Gegevens UWV; b) Gegevens van de Leaseauto; c) De staat van de Leaseauto; d) Het aantal sleutels en inbegrepen accessoires; e) Eventuele geconstateerde schade; f) Foto's van eventueel geconstateerde schade en 4-ogenvaststelling om discussie achteraf te voorkomen; g) Innamedatum; h) Handtekeningen van Berijder/UWV en Opdrachtnemer.
62.	Opdrachtnemer en Berijder/UWV stemmen onderling de datum van inname af.
63.	Bij voortijdige beëindiging / tussentijdse inname (bijvoorbeeld bij uitdiensttreding van een medewerker van UWV) zijn op verzoek van UWV de onderstaande opties mogelijk: a) de betreffende Berijder krijgt een optie om de betreffende Leaseauto in eigendom over te nemen (zie eis 63); b) Opdrachtnemer doet een overnamevoorstel voor een andere leasemaatschappij, inclusief een splitsing tussen het leasetarief van de Leaseauto en een eventuele boete (sale and lease back); c) tussentijdse wissel van Berijder van de betreffende Leaseauto; d) inname door Opdrachtnemer van de betreffende Leaseauto waarbij UWV eventuele afkoopkosten voor haar rekening neemt.
64.	Opdrachtnemer stelt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vijf (5) Werkdagen na de inname van de Leaseauto, Berijder en UWV op de hoogte van de beoordeling van de inname (welke schades wel of niet verwijtbaar zijn) op basis van de beschrijving van de methode voor bepaling van de schade.
65.	Opdrachtnemer stelt eventueel achtergebleven documenten en overige eigendommen van de Berijder zeker en informeert Berijder/UWV waar deze zijn op te halen.
66.	Aan het einde van de looptijd van een Leasecontract kan Berijder de betreffende Leaseauto in eigendom overnemen op basis van de door wagenparkbeheerder in overleg met Opdrachtnemer vast te stellen boekwaarde. De Berijder betaalt het overnamebedrag in één (1) keer. Eventuele fiscale gevolgen zijn voor rekening van de Berijder.

6. Communicatie (helpdesk, website)	
67.	Opdrachtnemer verzorgt correspondentie en instructies aan Berijders/UWV over alle operationele relevante onderwerpen. Daartoe behoort ook informatie over milieu gerelateerde berijderinformatie en beïnvloedingstips.
68.	Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige helpdesk beschikbaar ter ondersteuning van Berijders en wagenparkbeheerders. Deze helpdesk van Opdrachtnemer is voor alle diensten ten minste telefonisch op Werkdagen bereikbaar van 8.00 uur tot en met 17.00 uur.
69.	De accountmanager van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift, ten minste op B2 niveau.
70.	Opdrachtnemer stelt voor Berijder en wagenparkbeheerder een Nederlandstalige website ter beschikking waarin ten minste de volgende activiteiten mogelijk zijn: a) De (potentiële) Berijder en de wagenparkbeheerder zijn in staat op basis van diverse zoekvelden en parameters leaseauto's te bekijken. De leaseauto's die (potentiële) Berijder ziet, zijn alleen die Leaseauto's die conform de UWV regeling(en) met betrekking tot Leaseauto's toegestaan zijn. UWV stelt deze UWV regeling(en) met betrekking tot Leaseauto's na gunning aan Opdrachtnemer ter beschikking; b) De (potentiële) Berijder en de wagenparkbeheerder zijn in staat (voortijdig) vrijgekomen Leaseauto's te bekijken en zelf te selecteren waarbij de leasekosten direct inzichtelijk zijn; c) De (potentiële) Berijder en de wagenparkbeheerder zijn in staat de Leaseauto inclusief opties af fabriek en de eventuele accessoires zelf te selecteren waarbij het leasetarief en de kosten voor de (potentiële) Berijder direct inzichtelijk zijn; d) De (potentiële) Berijder is in staat de door hem/haar geselecteerde Leaseauto te bestellen; e) De Berijder heeft toegang tot alle relevante informatie over zijn Leaseauto zoals bijvoorbeeld: • Waar, wanneer en hoeveel hij/zij heeft getankt; • De gespecificeerde werkelijke laadkosten; • De totale CO₂-uitstoot; • Welke bekeuringen hij/zij heeft gehad, inclusief details; • Een kalender met belangrijke data (ten minste onderhoud, APK, einde Leasecontract); • Een gedetailleerd overzicht van uitgevoerd onderhoud en reparaties inclusief kosten; • Een overzicht van de eventuele schades; • Informatie over de actuele kilometerstand. f) De website verstuurt notificatie e-mails aan de betreffende Berijders met betrekking tot 1) aankomend gepland onderhoud; 2) APK; 3) indien er een terugroepactie is voor de betreffende Leaseauto; 4) eventuele bekeuringen/boetes en bijbehorende bezwaarmogelijkheden. g) De Berijder is in staat eventuele ontvangen bekeuringen/boetes in de website te betalen; h) De wagenparkbeheerder heeft de mogelijkheid om de gehele wagenparkadministratie en managementinformatie te raadplegen zoals in ieder geval: 1) Contactgegevens van Opdrachtnemer en het accountteam; 2) Veel gestelde vragen en bijbehorende antwoorden; 3) Inzage in detailgegevens van alle Leasecontracten; 4) Informatie over het gebruik van alle Leaseauto's; 5) Inzage in factuur detailgegevens. i) De wagenparkbeheerder is in staat naar diens wens configureerbare rapportages samen te stellen, en deze rapportages te downloaden; j) De wagenparkbeheerder heeft de mogelijkheid tot gegevens- en profielbeheer, en is in staat autorisaties voor verschillende rollen voor zowel wagenparkbeheerders als Berijders in te stellen.
71.	Iedere medewerker van UWV is in staat gebruik te maken van de digitale communicatiemiddelen (waaronder de website) die door de Opdrachtnemer worden aangeboden, deze zijn toegankelijk voor iedereen ongeacht eventuele beperkingen.

6. Communicatie (helpdesk, website)	
	Opdrachtnemer voldoet vanaf de invoering in 2025 van de European Accessibility Act (EAA) aan de actueel geldende norm van EN 301549 (in 2025 is dit Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), conform de laatste versie, niveau B). Opdrachtnemer toont dit aan door middel van een onderzoeksrapport dat is gebaseerd op de WCAG-EM methode: Register van toegankelijkheidsverklaringen Invulassistent Toegankelijkheidsverklaring .
72.	UWV houdt zich het recht voor om steekproefsgewijs te controleren of de website toegankelijk is voor iedereen ongeacht eventuele beperkingen van medewerkers. Opdrachtnemer lost eventueel door UWV gevonden afwijkingen op zonder daarvoor kosten bij UWV in rekening te brengen. Ook eventuele kosten voor het blijven voldoen aan de European Accessibility Act (EAA) /WCAG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
73.	Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat: • de website; • hierop geplaatste documenten, formulieren en informatie; • de gegevensoverdracht vanuit de website; afdoende beveiligd zijn conform de eisen die UWV daaraan stelt.
74.	Het inloggen door medewerkers van UWV op de website van Opdrachtnemer geschiedt via 'two-factor authentication'.
75.	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.

7. Financieel (leasetarief, resultaatverdeling)	
76.	De dienstverlening is gebaseerd op de productvorm vast leasetarief met volledige operationele services lease, 'full operational lease', op basis van gesloten calculatie met open inzicht van de opgenomen leasecomponenten in de individuele Leasecontracten onder de Raamovereenkomst. In alle individuele calculaties behorende bij de Leasecontracten onder de Raamovereenkomst, dienen onderstaande kostencomponenten minimaal te zijn opgenomen en te allen tijde gedurende het Leasecontract volledig inzichtelijk te zijn voor UWV: • Investerings- en restwaarde - Consumentenprijs auto, incl. opties, accessoires - Fleetowner korting - Additionele korting - Netto catalogusprijs - BPM- en btw-bedragen - Restwaarde (inclusief en exclusief btw) • Vaste leasecomponenten - Management fee - Administratiekosten - Verzekeringen - Motorrijtuigen belasting/Houderschapsbelasting - Internationale universele Laadpas - Pech- en calamiteitendiensten binnenland/buitenland • Variabele leasecomponenten - Afschrijving - Rente - Reparatie en onderhoud - Banden - Vervangend vervoer bij schade, reparatie en onderhoud • Overige kosten - Meer-, minder kilometer tarief (indien van toepassing) • Energiekosten

7. Financieel (leasetarief, resultaatverdeling)	
	- Realistische energiekosten (niet op basis fabrieksopgave) Alle bovengenoemde componenten zullen worden gecalculeerd naar een bedrag per maand. Het totale individuele leasetarief bestaat uit een optelling van de maandelijkse componenten. Opdrachtnemer factureert/crediteert derhalve <u>geén</u> extra kosten buiten het overeengekomen leasetarief van Opdrachtnemer, behalve: 1. ritregistratiesysteem (inclusief inbouw); 2. stallingskosten van Auto in de Pool; 3. eventuele bekeuring/boetes (incl. administratiekosten); 2. afrekening laadkosten (nacalculatie minus gefactureerd(e) voorschot(ten)); 3. motorrijtuigenbelasting /houderschapsbelasting (mrb) minus bedrag opgenomen in leasetarief; 4. indien van toepassing rijksklaar maken gedurende de looptijd van het Leasecontract (dus niet bij aanvang van het Leasecontract); 5. eigen risico verzekering.
77.	De laadkosten zijn volledig transparant en inzichtelijk voor UWV.
78.	Opdrachtnemer neemt de fleetowner korting en de specifieke korting voor UWV mee bij de berekening van het leasetarief.
79.	Opdrachtnemer voert per Leasecontract een hercalculatie van het leasetarief op grond van kilometrage eenmaal per kalenderjaar uit, indien het werkelijk aantal verreden kilometers meer dan tien procent (10%) afwijkt van het in de calculatie gehanteerde aantal kilometers, waarbij voor meer- en minderkilometers hetzelfde tarief wordt gehanteerd. Bij een afwijking van het jaarkilometrage van tien procent (10%) of minder zullen aan het einde van het Leasecontract de meer- of minderkilometers worden verrekend tegen hetzelfde tarief als bij ingang van het leasecontract.
80.	Opdrachtnemer meldt deze hercalculatie van kilometrage en looptijd via e-mail bij wagenparkbeheerder en Berijder. Na controle van deze hercalculatie door wagenparkbeheerder bevestigt deze na overleg met Berijder per e-mail de hercalculatie richting Opdrachtnemer en Berijder. Opdrachtnemer stelt een nieuwe 'kennisgeving van inzet' op en verstuurt deze aan UWV en Berijder.
81.	Het uitvoeren van een hercalculatie bij gewijzigd kilometrage is onderdeel van de Opdracht van Opdrachtnemer. Deze kosten kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij UWV.
82.	In geval van hercalculatie bij gewijzigd kilometrage wordt, indien de werkelijke jaarkilometrages van de individuele Leaseauto's dit toelaten, de looptijd van de individuele Leasecontracten (inclusief de lopende) verlengd tot een maximale periode van zes (6) jaar. De hercalculeerde leasetarieven gelden met terugwerkende kracht vanaf de ingangsdatum van het betreffende Leasecontract. In praktijk betekent dit dat als er meer gereden wordt, de looptijd van het Leasecontract minder lang wordt.
83.	Opdrachtnemer laat 25% of meer van de positieve meeropbrengst van het verkoopresultaat en de variabele kostencomponenten van het leasetarief (bestaande uit reparatie, onderhoud en banden (ROB) en vervangend vervoer) aan het einde van de looptijd van het Leasecontract ten goede komen aan UWV. Afschrijving maakt onderdeel uit van het verkoopresultaat en valt derhalve niet afzonderlijk onder de winstdeling. Indien er een negatieve meeropbrengst is, komt deze voor rekening van Opdrachtnemer.

8. Overig	
84.	Opdrachtnemer stelt na wederzijdse ondertekening van de Raamovereenkomst in overleg met UWV een implementatieplan en een communicatieplan op inclusief planning voor beiden. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen: a) Projectleider vanuit Opdrachtnemer; b) Projectteam deelnemers Opdrachtnemer en UWV; c) Resultaten/deliverables conform de deadline van 12 weken; d) Activiteiten en planning van de implementatie en communicatie;

8. Overig	
	e) Randvoorwaarden voor implementatie en communicatie. Eerst na goedkeuring door UWV van zowel het implementatieplan als het communicatieplan zal Opdrachtnemer starten met de implementatie. Dit zal conform de planning en implementatieplan zijn.
85.	Voor de invulling van social return heeft UWV gekozen voor de Bouwblokkenmethode (bijlage 13). UWV vraagt de Opdrachtnemer daarom om ten minste 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde hiervoor in te zetten. De 5% wordt dan berekend over onderstaande facturatie-onderdelen (alle bedragen exclusief btw): • Omzet Leasecontracten: gefactureerde leasetermijnen contracten -/- brandstofkosten -/- winstdeling; • Omzet shortlease en flexibele Leasecontracten: gefactureerde huurtermijnen van shortlease en flexibele leasecontracten -/- brandstofkosten.
86.	Opdrachtnemer registreert de bewijslast van de social return verplichting in een digitaal monitoringssysteem (op dit moment: Wizzr, maar kan tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigen). UWV licht dit systeem na gunning nader toe.

9. Informatiebeveiliging	
87.	Beveiligings- en verwerkersovereenkomst en PEN-test tijdens de uitvoeringsfase (i.e. run fase) De Inschrijver verklaart zich akkoord met de Beveiligings- en verwerkersovereenkomst (BVO), zoals opgenomen in Bijlage 8 van het Beschrijvend document.
88.	PEN-test tijdens de stand-stillperiode Naast de PEN-test genoemd in eis 87, gaat Inschrijver tevens akkoord met het uitvoeren van een PEN-test tijdens de standstillperiode, conform de eisen zoals beschreven in het onderdeel 'Eisen die we stellen aan de opdracht' en 'PEN-test' op pagina 6 en 7 van het Beschrijvend document.