



Operationele lease voertuigen

Onderdeel 1: Gemeente Ridderkerk

Onderdeel 2: De BedrijfsvoeringsPartner

Inhoud:

Programma van eisen (beide onderdelen)

Nr.	Eisen
	Algemeen
E-01	Op verzoek van de opdrachtgever levert opdrachtnemer alle merken, modellen en typen personenauto's, lichte bedrijfswagens (N1) en lichte vrachtwagens (N2) die door de RDW goedgekeurd en toegelaten zijn en die voldoen aan de vigerende Nederlandse regelgeving.
E-02	Op verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer voertuigen die voorzien zijn van een duurzame aandrijving zoals elektrisch, waterstof en dergelijke. Opdrachtnemer dient te beschikken over voldoende expertise om: - Opdrachtgever te adviseren voor het toepassen van voertuigen met een duurzame aandrijving die afgestemd zijn op de werkzaamheden van opdrachtgever - Voertuigen met een duurzame aandrijving aan te schaffen en turnkey te leveren - Voertuigen met een duurzame aandrijving te beheren - Voertuigen met een duurzame aandrijving te (laten) onderhouden.
E-03	De kentekens van de door opdrachtnemer te leveren auto's worden op naam gesteld van de opdrachtnemer en niet persoonlijk op naam van de gebruiker.
E-04	Opdrachtnemer levert nieuwe voertuigen aan opdrachtgever uit de lopende productie of demo voertuigen van maximaal 12 maanden oud en maximaal 10.000 km (indien opdrachtgever dat wenst).
E-05	De bestelwagens zijn uitgevoerd in een gangbare heldere kleur wit. Deze kleur dient gekozen te worden uit de beschikbare kleuren van de desbetreffende voertuig fabrikant. De definitieve keuze van de kleur geschiedt in overleg en na akkoord bevinding door opdrachtgever.
E-06	De voertuigen zullen voorzien worden van een standaard logo en de bestickering in de huisstijl van opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de kosten van het logo en bestickering op te nemen in de nadere overeenkomst.
E-07	Standaard zijn alle voertuigen ten behoeve van opdrachtgever uitgerust met: - Gevarendriehoek - Mattenset - Lifehammer - Volle brandstoftank/accu (minimaal 80% geladen) bij aflevering - All-weather banden.
E-08	Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid tot het achteraf laten inbouwen door de opdrachtgever van navigatie-, communicatie-, audio, tankregistratie- en kilometragesystemen (zoals bijvoorbeeld Black-boxen) zonder dat dit invloed heeft op de restwaarde of garantiebepalingen. Hierbij kan opdrachtnemer ervan uitgaan dat de apparatuur op een verantwoorde wijze wordt ingebouwd zonder blijvende schade aan het voertuig toe te brengen. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de kosten van deze apparatuur op te nemen in de nadere overeenkomst.
	Service Level Agreement
E-09	Opdrachtnemer werkt samen met de opdrachtgever aan een SLA (Service Level Agreement) op basis van het programma van eisen en de kwalitatieve gunningscriteria van deze offerteaanvraag waarin de procedures en prestatie-indicatoren opgenomen staan zoals: - Wie doet wat, wanneer en hoe - Geautoriseerde personen - Wijze van bestellen en leveren - Communicatie, coördinatie en beheer - Kwaliteit van de producten en dienstverlening - Prijsniveau en kosten beheersing. Opdrachtnemer doet hiervoor een voorstel direct na het voornemen tot gunning.
	Tarieven
E-10	In het maandtarief neemt inschrijver de componenten op die in het prijsinvulformulier opgenomen staan.
E-11	In de beheersfee/managementfee zijn minimaal inbegrepen: - Het advies (incl. technisch advies) aan de opdrachtgever omtrent de keuze van de juiste auto die voldoet aan het doel waar ze voor wordt aangeschaft - Het bestellen en afleveringsklaar maken van de auto - Het transport tijdens het afleveringsproces - Alle administratieve activiteiten gedurende de overeenkomst, nadere overeenkomst, het bestelproces en het afleverproces - Het verzorgen van managementrapportages - Het beschikbaar stellen van online managementinformatie, conform eisen uit de aanbestedingsdocumenten - Het afwikkelen van reparaties, onderhoud en banden - Het afwikkelen van schades (de schadeafhandeling met de verzekeringsmaatschappijen alsmede de coördinatie van het herstel van de schade) - Het regelen van de hulpverlening - Het regelen van vervangend vervoer - Het betalen en innen van belastingen - De naleving van regelgeving en wetten en betaling van belastingen - Het advies aan de opdrachtgever omtrent fiscale zaken - Het innen van subsidies - Contractonderhandelingen met importeurs, dealers en onderaannemers (onder andere carrosseriebedrijven) - De coördinatie van bestickering, inrichting, opbouw en uitrusting - Het innemen van auto's aan het einde van de looptijd - De facturering - Alle overige operationele handelingen.
E-12	Het totaalbedrag van de inschrijving is inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: - Beheersfee met alle punten zoals vernoemd in E-11 - Alle reparatie- en onderhouds en bandenkosten en alle wettelijke keuringen (bv. kraankeuringen) aan voertuig en eventuele opbouw/inrichting - Kosten administratie - Houderschapsbelasting - Rente en afschrijving - Assurantie/verzekeringspremie - Meer en minder kilometer verrekening. Meer en minder kilometertarieven zijn gelijk aan elkaar - Inkoop cq fleetowner kortingen komen ten gunste van opdrachtgever - Subsidies en fiscale verrekeningen worden verwerkt in het leasetarief (*). Opdrachtnemer draagt zorg voor incassering hiervan. * Subsidies dienen niet meegenomen te worden in uw prijsopgave in deze aanbesteding. Eventuele, op dat moment van toepassing zijnde, subsidies dienen wel opgenomen te worden in de nadere overkomsten.
E-13	Indien er buiten de genoemde kosten in eis E-12 nog andere kosten zijn, worden deze door inschrijver separaat vermeld op het prijsinvulformulier.

Nr.	Eisen
E-14	Het door opdrachtnemer toe te passen rentepercentage in de offerte betreft het IRS rentepercentage plus een vaste opslag. De vaste opslag staat gedurende de looptijd van de overeenkomst vast voor alle te sluiten nadere overeenkomsten. Inschrijver vermeldt het vaste opslagpercentage in het "Prijsinvalformulier overige zaken". Een zo laag mogelijke opslag is wenselijk. Het fictieve IRS rentepercentage voor het indienen van de offertes op dit moment is opgenomen in de prijsinvalformulieren. Het actuele IRS rentepercentage tijdens de aflevering van het betreffende voertuig inclusief het vaste opslagpercentage is het toe te passen rentepercentage voor de nadere overeenkomst gedurende de gehele looptijd van het betreffende voertuig. Het is toegestaan uit te gaan van een IRS rentepercentage van 0% indien de IRS rente uit een negatieve waarde bestaat.
E-15	Eventueel te ontvangen subsidies worden door opdrachtnemer geïnd en komen volledig ten gunste van het leasetarief.
E-16	Indien opdrachtgever beschikt over betere inkoopcondities dan opdrachtnemer, worden deze betere inkoopcondities volledig ten gunste van het leasetarief gebracht.
	Eisen met betrekking tot nadere overeenkomst (leasecontract)
E-17	Opdrachtgever wil haar nieuwe voertuigen op basis van een full operational leaseconstructie met een gesloten calculatie bij opdrachtnemer onderbrengen. Er vindt geen verrekening plaats van het exploitatieresultaat (saldo van ROB kosten en restwaarde). Het exploitatieresultaat is volledig voor rekening en risico van opdrachtnemer.
E-18	De werkzaamheden van de opdrachtgever worden door de Belastingdienst niet aangemerkt als zakelijk gebruik. Derhalve is voor de bestelwagens MRB "particulier" van toepassing. Opdrachtnemer dient de Nadere overeenkomst hierop te baseren en is verplicht deze belastingen volledig af te dragen aan de Belastingdienst. Opdrachtgever kan hiervoor bewijsvoering vragen.
E-19	Per nadere overeenkomst wordt de looptijd en het maximum kilometrage/uren bepaald.
E-20	De totale looptijd van een nadere (individuele) overeenkomst is voor een personenauto minimaal 160.000 km of minimaal 60 maanden. Verlenging van een nadere overeenkomst is mogelijk in goed overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
E-21	De totale looptijd van een nadere (individuele) overeenkomst is voor een bestelwagen minimaal 180.000 km of minimaal 84 maanden. Verlenging van een nadere overeenkomst is mogelijk in goed overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
E-22	Indien een voertuig vervangen moet worden, omdat de looptijd verstrijkt of het kilometrage bereikt wordt, dient opdrachtnemer tijdig de opdrachtgever te informeren en indien noodzakelijk het aanvraagproces te starten.
	Facturatie en betaling
E-23	Opdrachtnemer stuurt, voor de maandelijkse leasetermijnen, één factuur per maand, waarop alle voertuigen en bedragen verzameld staan. De overige kosten zoals buitengewone ROB kosten, eigen risico e.d. dienen apart, bij voorkeur op één factuur, gefactureerd te worden. Op de factuur (of facturen) of in de bijlage dienen de kosten duidelijk per soort en per voertuig uitgesplitst te zijn. De facturen worden als pdf bestand aangeleverd aan opdrachtgever, waarbij geldt dat er één factuur in een pdf bestand opgenomen mag zijn. Bijlagen bij de factuur moeten in één pdf bestand aangeleverd worden.
E-24	De maandelijkse termijnfacturen worden in de maand voorafgaand aan de betreffende termijn of uiterlijk binnen 10 werkdagen van de opvolgende maand aan opdrachtgever verstrekt.
E-25	Op elke factuur vermeldt u: - Factuurnummer - Het routenummer, FCL en ECL code. Deze worden per nadere overeenkomst door de opdrachtgever verstrekt - Beschrijving geleverde diensten en/of producten - Factuurdatum - Het contractnummer en het kenteken waarop de factuur betrekking heeft. Facturen die niet de geëiste informatie bevatten zullen niet door de opdrachtgever in behandeling genomen worden.
E-26	Betaling zal plaatsvinden door opdrachtgever binnen 30 dagen nadat de factuur door de opdrachtgever is ontvangen.
E-27	BTW-vrije componenten zullen BTW-vrij gefactureerd worden aan de aanbestedende dienst.
E-28	De verplichte assurantiebelasting dient in de inschrijving inbegrepen te zijn. Het is alleen toegestaan BTW te berekenen over de assurantiepremie indien er geen verplichte assurantiebelasting van toepassing is.
E-29	In geval van een creditfactuur vermeldt opdrachtnemer: - Het factuurnummer en het verplichtingenummer van de corresponderende debetfactuur En/of - Het kenteken waarop de credit betrekking heeft.
E-30	De opdrachtgever onderzoekt mogelijkheden ter verbetering van het facturatie-, autorisatie- en betalingsproces, waar onder E-facturatie en andere digitale toepassingen. Opdrachtnemer is bereid en in staat om hierin (kosteloos) mee te werken.
	Indexering
E-31	Alle prijzen, kortingen en tarieven zijn op basis van prijspeil 1 september 2025 en zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2027 (uitgezonderd catalogusprijzen, belastingen en marktrente, wijzigingen dienen transparant inzichtelijk te worden gemaakt).
E-32	Ten hoogste éénmaal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2027, kan er indexering plaatsvinden op de tarieven voor de administratiekosten, beheersfee en assurantie. Deze is niet van toepassing op lopende bestellingen en op de bestaande lopende individuele overeenkomsten.
E-33	Indien opdrachtnemer meent dat op basis van de schadelast van opdrachtgever de assurantiepremie niet volstaat is aanpassing van de assurantiepremie onder de volgende voorwaarden toegestaan: - Ten hoogste één maal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2027, kan er een aanpassing plaatsvinden. Deze mag toegepast worden op de nieuwe en lopende nadere overeenkomsten - De netto schadelast dient transparant en controleerbaar inzichtelijk gemaakt te worden - Aanpassing van de assurantiepremie is toegestaan indien de netto schadelast hoger is dan 85% van de ingelegde assurantiepremie (excl. assurantiebelasting) - Het is niet toegestaan voorzieningen in de netto schadelast berekening op te nemen - Aanpassing met terugwerkende kracht is niet toegestaan - Opdrachtnemer dient een voornemen voor prijsverhoging minimaal 6 weken voor de ingangsdatum schriftelijk bekend te maken aan de contractmanager van de opdrachtgever. Gewijzigde assurantiepremie gaat pas in na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
E-34	Catalogusprijzen en de investeringsbedragen staan in principe vast vanaf het moment van de daadwerkelijke bestelling. Indien dit niet het geval is dient dit vooraf in de betreffende offerte vermeld te zijn.
E-35	De tarieven voor de dienstverlening (administratiekosten, beheersfee en assuratiekosten) worden geïndexeerd op basis van het CBS operationele Autolease (Autolease alle voertuigen, nieuwe leasecontracten excl. brandstof), reeks 2021=100, maand van inschrijving ten opzichte van 3 ^e kwartaal jaar voorafgaand aan de indexering.
E-36	Opdrachtnemer 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.
E-37	Wijzigingen in belasting (BTW en houderschapsbelasting) mogen worden doorbelast vanaf de ingangsdatum van de belastingwijziging.

Nr.	Eisen
	Offerte
E-38	Opdrachtnemer bevestigt het verzoek tot een offerte of een bestelling, online of per e-mail aan de opdrachtgever.
E-39	Indien opdrachtgever om een offerte vraagt voor een nieuw te leveren auto, dan voorziet opdrachtnemer de opdrachtgever hierin binnen twee werkdagen voor personenauto's en binnen vijf werkdagen voor bestelwagens.
E-40	Opdrachtnemer geeft de opdrachtgever per voertuig volledig inzicht in de opbouw en de samenstelling van het maandtarief. Opdrachtnemer specificeert in de offerte de afzonderlijke componenten waaruit het maandtarief is opgebouwd. Op de offerte en/of in aparte bijlage wordt minimaal vermeld: - Merk, type, uitvoering van het voertuig - Naam afdeling (indien door de opdrachtgever opgegeven) - Inzet jaarkilometrage en looptijd in maanden - Opbouw, opties en accessoires - Order/opdracht/referentienummer opdrachtgever - Gecalculeerd aantal kilometers - Afschrijvingskosten - Rente kosten en rentepercentage - Restwaarde - Kosten reparatie en onderhoud - Kosten banden - Kosten vervangend vervoer - Kosten assurantie/verzekering - Kosten MRB - Administratiekosten en beheersfee - Kosten 24-uurs service bij pech en schade - Kosten vervangend vervoer - Maandtarief - Verwachte leverdatum.
E-41	Elk door opdrachtnemer 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 overeenkomst per direct te ontbinden. Bij ontbinding van de overeenkomst worden reeds afgesloten nadere overeenkomsten wel uitgediend.
	Bestellen
E-42	Uitsluitend opdrachtgever en de door haar geautoriseerde contactpersonen zijn bevoegd auto's te bestellen.
E-43	Na ontvangst van de offerte kan de opdrachtgever de auto daadwerkelijk bestellen door het plaatsen van een bestelling (nadere overeenkomst).
E-44	De opdrachtgever kan haar auto's online of per e-mail bij opdrachtnemer bestellen onder vermelding van het offertenummer.
E-45	De voertuigen worden zoveel mogelijk bij lokale leveranciers in/rond gemeente Ridderkerk besteld.
E-46	Opdrachtnemer verzorgt de opdrachtverstrekking naar derden om de auto geleverd te krijgen voor de opdrachtgever.
E-47	Opdrachtnemer regelt alle transporten tussen de leveranciers met betrekking tot het afleveren van de auto.
E-48	Indien opdrachtnemer een bestelling voor een auto heeft ontvangen, dan voorziet opdrachtnemer opdrachtgever binnen vijf werkdagen van een opdrachtbevestiging per e-mail.
E-49	Opdrachtnemer voorziet de opdrachtbevestiging van: - Merk, type, uitvoering van het voertuig - Inzet jaarkilometrage en looptijd in maanden - Opbouw, opties en accessoires - Order/opdracht/referentienummer opdrachtgever - Gecalculeerd aantal kilometers - Afschrijvingskosten - Rente kosten en rentepercentage - Restwaarde - Kosten reparatie en onderhoud - Kosten banden - Kosten vervangend vervoer - Kosten assurantie/verzekering - Kosten MRB - Administratiekosten en beheersfee - Kosten 24-uurs service bij pech en schade - Kosten vervangend vervoer - Maandtarief - Verwachte leverdatum. Indien de opdrachtbevestiging gelijk is aan de offerte volstaat een verwijzing naar de offerte op de opdrachtbevestiging en het bijsluiten van de offerte bij de opdrachtbevestiging.
	Afleveren
E-50	Voor elke nieuw te leveren auto levert opdrachtnemer één afleveringsformulier met daarop de kosten voor de aanschaf van het voertuig, de opbouw en/of inrichting, accessoires, opties en bestickering.
E-51	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).
E-52	Alle auto's worden door opdrachtnemer bij aflevering gebruiksklaar/turnkey afgeleverd.
E-53	Opdrachtnemer draagt te leveren auto's uitsluitend over aan de daartoe bevoegde contactperso(n)en(en).
E-54	Opdrachtnemer voorziet elke af te leveren auto van een handleiding/voertuiginstructie.
E-55	De voertuigen inclusief eventuele opbouw, worden afgeleverd op de locatie van opdrachtgever (tenzij anders overeengekomen).
E-56	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.
E-57	De opdrachtgever (of door haar aangewezen persoon) tekent voor ontvangst indien de auto voldoet aan de specificaties volgens de opdrachtbevestiging.

Nr.	Eisen
E-58	Binnen 15 werkdagen na aflevering ontvangt Opdrachtgever de nadere overeenkomst met betrekking tot het afgeleverde voertuig. Hierop en/of in een separate bijlage staat tenminste vermeld: - Opgave van de inbegrepen leasecomponenten in de nadere overeenkomst van het voertuig - Kenteken - Contractnummer - Merk, type, uitvoering van het voertuig - Naam afdeling (indien door opdrachtgever verstrekt) - Order/opdracht/referentienummer opdrachtgever - Inzet jaarkilometrage en looptijd in maanden - Opbouw, opties en accessoires - Order/opdracht/referentienummer opdrachtgever - Gecalculeerd aantal kilometers - Afschrijvingskosten - Rente kosten en rentepercentage - Restwaarde - Kosten reparatie en onderhoud - Kosten banden - Kosten vervangend vervoer - Kosten assurantie/verzekering - Kosten MRB - Administratiekosten en beheersfee - Kosten 24-uurs service bij pech en schade - Kosten vervangend vervoer - Maandtarief. Indien er kort voor of op het moment van aflevering, op verzoek van de opdrachtgever, nog wijzigingen in de uitvoering van het voertuig zijn doorgevoerd wordt de termijn verlengd tot maximaal 25 werkdagen na aflevering.
	Retourneren
E-59	Uiterlijk binnen 12 weken na het einde van een nadere overeenkomst wordt door opdrachtnemer een eindafrekening opgesteld. Na deze eindafrekening is het niet mogelijk nog kosten bij de opdrachtgever te declareren voor de betreffende nadere overeenkomst. Dit uitgezonderd bekeuringen. Voor bekeuringen geldt een termijn van 30 dagen na het ontvangen van de bekeuring door de opdrachtnemer.
E-60	Opdrachtnemer zorgt voor de verwijdering van de striping of folie na afloop van de nadere overeenkomst per voertuig. De kosten daarvoor mogen apart worden gefactureerd.
E-61	Bij elke inname door opdrachtnemer van een auto van de opdrachtgever voorziet opdrachtnemer de opdrachtgever van een innameformulier dat door beide partijen ondertekend wordt. De datum op dit formulier is einde contractdatum. Hierop staat tenminste: - Datum waarop formulier is opgemaakt dat dient als datum einde nadere overeenkomst - Kilometerstand - Geconstateerde schade - Namen van de contactpersonen van beide partijen.
E-62	Wanneer de auto wordt ingeleverd zal de auto op schade worden gecontroleerd. Gebruikersschade kan niet in rekening gebracht worden bij opdrachtgever. Onder gebruikersschade wordt verstaan: - Per carrosseriedeel maximum 2 kleine indeukingen en of deuken naar buiten als gevolg van lading en of pitten, waaronder ook roestschade plekken (indien deze te verwijderen zijn), als gevolg van steenslag en/of deuraanslagen, op de carrosserie met een maximale diameter van 2 cm - Lichte schaaftplekken en kleine indeukingen als gevolg van (in) parkeren op de bumpers tot een diameter van 2 cm en/of een schaaflengte en/of breedte van ca. 5 cm - Schade aan ruiten, koplampen en breedstralers als gevolg van steenslag, uitgezonderd scheurvorming - Lichte krassen in de lak (niet door de lak heengedrongen) als gevolg van wassen in de wasstraat en of krassen als gevolg van lichte aanrijdingen met een maximum lengte van 10 cm - Beschadigingen aan bekleding, vloermatten en overig interieur als gevolg van gebruiksomstandigheden - Lichte beschadigingen aan wielen en banden zoals bijvoorbeeld stoeprandschade en zolang deze uit veiligheidsoverwegingen niet hoeven te worden vervangen - Zichtbare normale bevestigingspunten van (verwijderde) inrichting zolang deze niet zichtbaar zijn vanaf de bestuurdersplaats en geen blijvende gaten in het dak. Het is opdrachtnemer toegestaan om een eigen inleverprotocol toe te passen. Dit dient minimaal te voldoen aan de bovenstaande voorwaarden, dit ter beoordeling van opdrachtgever. Met de opdrachtnemer die de voorgenomen gunning ontvangt zal een alternatief protocol in het verificatiegesprek besproken worden (indien van toepassing). Als er geen zwaar wegende bezwaren van opdrachtgever zijn wordt het protocol van opdrachtnemer van toepassing verklaard. Indien er wel zwaar wegende bezwaren zijn dient opdrachtnemer ongewijzigd uitvoering te geven aan het hierboven beschreven inleverprotocol.
E-63	Bij vervanging van een auto wordt de oude auto ingeleverd op de locatie van levering van de nieuwe auto.
E-64	Bij vervanging van de auto worden alle daarin aanwezige eigendommen van de opdrachtgever aan de opdrachtgever teruggegeven. Evt. papieren en eigendommen van opdrachtgever worden achtergehouden en veilig gesteld indien het niet mogelijk is deze direct te retourneren.
E-65	De door opdrachtnemer over te nemen auto verwijdert opdrachtnemer binnen twee weken na afloop van de nadere overeenkomst van het terrein van de opdrachtgever/locatie levering van het nieuwe voertuig.
	Wijziging van de lease contracten
E-66	Uitsluitend na toestemming van de opdrachtgever en de afdeling inkoop van opdrachtgever kunnen wijzigingen in het leasecontract worden doorgevoerd.
E-67	Indien een leasecontract vroegtijdig (voor het verstrijken van de looptijd zoals vermeld op de nadere overeenkomst) wordt beëindigd op verzoek van de opdrachtgever, bedragen de afkoopkosten nooit meer dan de boekwaarde minus de verkoopopbrengst van het voertuig. De leasemaatschappij verstrekt transparant inzicht in de berekening. Ter compensatie van het inkorten van de looptijd is het daarnaast toegestaan om een compensatiebedrag van maximaal € 1.500 excl. btw, per vroegtijdig leasecontract, in rekening te brengen. Afkoopkosten zijn niet van toepassing in het geval van vroegtijdige beëindiging van het leasecontract door situaties zoals omschreven in artikel 10.6 en 10.7 van de overeenkomst.

Nr.	Eisen
	Servicedesk eisen
E-68	Opdrachtnemer zorgt voor een (kosteloze) helpdesk/klantenservice die ondersteuning biedt bij vragen/problemen met betrekking tot het gebruik van de auto's.
E-69	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.
E-70	De medewerkers van de helpdesk/klantenservice zijn op de hoogte van de inhoudsafspraken met betrekking tot de afgesloten overeenkomst.
E-71	Het telefoonnummer van de helpdesk/klantenservice is een tegen een lokaal/interlokaal tarief te bellen nummer.
	Communicatie en rapportage
E-72	Opdrachtnemer stelt vaste personen aan die optreden als centrale contactpersoon en als diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in dienst van de organisatie van opdrachtnemer, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante werkervaring.
E-73	Afspraken over de overeenkomst, afwijkingen en veranderingen hierin bespreekt opdrachtnemer uitsluitend met de opdrachtgever en de afdeling inkoop van de opdrachtgever. De wijziging treedt in werking nadat de afdeling inkoop van opdrachtgever hier toestemming voor verleend heeft.
E-74	De communicatie over kosten, contractafspraken e.d., vindt uitsluitend plaats met de opdrachtgever en er vindt hierover geen communicatie plaats van opdrachtnemer zijde met de gebruiker.
E-75	Communicatie van de gebruiker naar opdrachtnemer inzake operationele zaken (zoals onder andere schademeldingen, reparatieaanvragen) verloopt zoveel mogelijk via vaste procedures waarbij zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van internet.
E-76	Opdrachtnemer voorziet de opdrachtgever van een rapportage (managementinformatie) van alle in gebruik zijnde voertuigen. Hierin specificeert opdrachtnemer per voertuig: - Kenteken - Contractnummer - Inkoopnummer - Merk en type voertuig - Naam afdeling (indien door opdrachtgever verstrekt) - Brandstofsoort - Energielabel - CO2 emissie fabrieksopgave (in g/km) - Ingangsdatum contract - Einddatum contract - Datum deel I - Contractduur (in maanden) - Resterende looptijd - Jaarkilometrage gecalculeerd - Werkelijke jaarkilometrage - Afwijking kilometers % - Afwijking kilometers absoluut - Aantal schadegevallen cumulatief - Aantal schades gemiddeld per jaar - Kosten buitengewoon ROB totaal - Kosten buitengewoon ROB gemiddeld per jaar - Aantal en inhoud ontvangen bekeuringen.
E-77	Opdrachtnemer geeft inzicht in een excessenrapportage. De inhoud hiervan bestaat uit: - Schade en buitengewoon ROB - Afwijkende jaarkilometrages Rapportage op excessen (signaleringsfunctie) indien er direct actie vereist is, bijvoorbeeld bij excessieve toename aantal gereden kilometers. Excessen worden in de managementrapportages in één oogopslag visueel weergegeven door bijvoorbeeld een stoplicht, meter, etc.
E-78	Opdrachtnemer geeft inzicht in een bestellingen rapportage. De inhoud hiervan bestaat minimaal uit: - Actuele openstaande bestellingen - Naam afdeling (indien door opdrachtgever verstrekt) - Merk, model en type voertuig - Besteldatum - Verwachte leverdatum - Eventueel kenteken van de te vervangen voertuig - Berijder (indien van toepassing).
E-79	Opdrachtnemer geeft inzicht in een schade managementrapportage. De inhoud hiervan bestaat uit: - Kenteken - Merk, model en type voertuig - Soort voertuig - De gebruiker op het moment van ontstaan van de schade - Soort schade - Schadebedrag - Schade wel/niet verhaalbaar.
E-80	Managementinformatie, zoals beschreven in Eis E-76, E-77, E-78 en E-79, is 7 dagen per week 24 uur te raadplegen via een online rapportagesysteem. De informatie dient bijgewerkt te zijn tot maximaal 2 werkdagen voor het moment van raadplegen. De Opdrachtgever kan aangeven welke medewerkers van de Opdrachtgever zij hiervoor wenst te autoriseren. In het online managementinformatie systeem is deze informatie uitleesbaar en eenvoudig in MS Excel te downloaden. Indien het online raadplegen van de managementinformatie niet mogelijk is, dient de managementinformatie, zoals beschreven in Eis E-76, E-77, E-78 en E-79, op verzoek van Opdrachtgever binnen 2 werkdagen digitaal beschikbaar te worden gesteld.
E-81	De exacte vorm, inhoud en frequentie van de managementinformatie wordt in overleg tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever vastgesteld, maar voldoet tenminste aan de gestelde eisen in deze aanbesteding.
E-82	Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van opdrachtnemer of de contactpersonen voor de opdrachtgever, geeft opdrachtnemer dit direct schriftelijk door aan de opdrachtgever en de afdeling inkoop van de opdrachtgever.

Nr.	Eisen
	Evaluatie
E-83	Eén keer per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen uw centrale contactpersoon (projectleider) en opdrachtgever. Ook vindt er een evaluatiegesprek plaats zes maanden voor de einddatum van de overeenkomst. De besprekingen vinden plaats op de locatie van de opdrachtgever. Vaste onderwerpen binnen dit overleg zijn minimaal de onderstaande punten: - Het wagenpark - Vervanging voor het komende jaar - Excessen rapportage - Voorstellen tot verbeteringen - Facturatie - Schade verloop en afhandeling - Duurzaamheid - Actiepuntenlijst. Door opdrachtnemer wordt een kort verslag en een actiepuntenlijst van dit overleg opgesteld en aan opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd.
	Duurzaamheid
E-84	Bij een aanvraag voor een offerte of een bestelling door de opdrachtgever draagt opdrachtnemer 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.
	Ingebruikname, reparatie, onderhoud, schadeherstel en retourneren.
E-85	Voor ROB (reparatie, onderhoud en banden) en schadeherstel kan de opdrachtgever haar voertuigen op één of meer locaties/servicepunten brengen die zich maximaal op 20 minuten reisafstand bevinden vanaf de locatie van opdrachtgever (Kolenbranderstraat 6a, 2984 AT Ridderkerk). Reistijd gemeten via www.routenet.nl, instelling personenauto. Een kortere reistijd is wenselijk. Voor de merken die genoemd zijn in het prijsinvalformulier is binnen deze reistijd een servicelocatie aanwezig. Opdrachtgever dient de voertuigen bij deze servicepunten of bij een door de opdrachtnemer aangeboden servicepunt, binnen deze reistijd, aan te kunnen bieden. Indien opdrachtgever door een veranderde behoefte andere merken wenst, dan genoemd in het prijsinvalformulier, en dit merk heeft geen servicepunt binnen deze reistijd, vervalt deze eis. Opdrachtgever zal altijd streven naar merken met een servicepunt binnen de genoemde reisafstand.
E-86	Voor onderhoud, reparaties en schadeherstel kunnen de voertuigen aangeboden worden op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur.
E-87	Voor onderhoud of reparaties wordt het voertuig per gebeurtenis aangeboden bij een enkel servicepunt, dit servicepunt is in principe ook het vaste servicepunt voor het betreffende voertuig. Het servicepunt dient erkend dealer te zijn van het merk van het voertuig. Het toepassen van een "universeel servicepunt" is alleen toegestaan met toestemming van de opdrachtgever. Het servicepunt voert tenminste 90% van alle voorkomende onderhoudswerkzaamheden en reparaties uit, inclusief de opbouw en/of inrichting en alle bij het voertuig geleverde opties/accessoires.
E-88	Alle reparatie en onderhoudswerkzaamheden en keuringen van de opbouw en/of inrichting worden door opdrachtnemer verzorgd.
E-89	Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever schriftelijk minimaal twee maanden voordat het betrokken voertuig een APK of andere verplichte keuring moet ondergaan. De opdrachtgever maakt zelf een afspraak bij de dealer of servicepunt voor de keuring.
E-90	Opdrachtnemer draagt zorg voor maximale inzetbaarheid van de voertuigen. Dit betekent bijvoorbeeld dat als een voertuig voor een onderhoudsbeurt binnen staat en het restprofiel is dermate beperkt (2,5 mm of lager) dat bandenvervanging op korte termijn dient plaats te vinden, de banden gelijk met de onderhoudsbeurt vervangen worden, zodat het Voertuig niet na enkele weken opnieuw naar binnen hoeft voor bandenvervanging.
E-91	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 opdrachtnemer uitsluitend factureren na uw overtuigend bewijs vooraf en goedkeuring door de opdrachtgever.
	Maximale respons- en stilstandtijden
E-92	Voor reguliere onderhoudsbeurten (exclusief correctieve reparaties) en keuringen mag het voertuig maximaal 1 werkdag buiten gebruik zijn, mits het voertuig om uiterlijk 08.00 uur is aangeboden.
E-93	Opdrachtnemer spant zich maximaal in om het volgende te realiseren: 90% van de reparaties dient uiterlijk binnen 4 werkuren na melding aan te vangen. Voor de overige reparaties dient aanvang uiterlijk binnen één werkdag te geschieden. De totale stilstandtijd van het voertuig is in een realistische verhouding met de werkelijke reparatieduur (norm2:1, dit betekent dat indien het voertuig 1 reparatie uur ondergaat er maximaal 2 klokuren stilstand mag optreden, dit nadat de responstijden zijn ingegaan).
	Hulpverlening
E-94	Opdrachtnemer biedt hulpverlening (in het geval van uitval door schade of een defect) 24 uur per dag aan binnen Nederland voor alle voertuigen.
E-95	Hulpverlening is in Nederland binnen twee uur ter plaatse in 90% van de gevallen.
E-96	Repatriëring van het voertuig en inzittenden naar standplaats is, bij het niet kunnen repareren van het defect, inbegrepen.
	Verzekering
E-97	Alle te leveren voertuigen worden door opdrachtnemer WA (Wettelijke Aansprakelijkheid) met cascodekking verzekerd met Europa dekking, inclusief schade verzekering inzittenden (SVI).
E-98	Op de verzekering is géén bonus regeling van toepassing.
E-99	De minimale dekking bij een WA verzekering is per gebeurtenis € 2.500.000,- voor materiële schade en € 5.000.000,- voor letselschade.
E-100	De minimale dekking SVI (schade verzekering inzittenden) is per gebeurtenis € 1.000.000,-.
E-101	Opdrachtnemer voegt als document G, de volgende documenten bij: - de te hanteren verzekeringsvoorwaarden - de premietabel op basis van gewicht en aanschafwaarde.
E-102	Voor alle voertuigen is er géén eigen risico voor WA.
E-103	Bij cascodekking geldt een eigen risico van maximaal € 150,- per gebeurtenis. Voor ruitreparatie is geen eigen risico toegestaan. Voor ruitvervanging geldt een eigen risico van maximaal € 150,- per gebeurtenis.
E-104	Opdrachtnemer zorgt voor polisbladen/specificaties waaruit af te leiden valt welke voertuigen verzekerd zijn en welke dekking per voertuig is afgesloten.
E-105	Opdrachtnemer 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. Het is toegestaan een gewijzigde groene kaart of verzekeringsbewijs te verstrekken indien de verzekeringsgegevens gedurende looptijd van het leasecontract zijn gewijzigd.
E-106	Schades worden direct door de gebruiker of de opdrachtgever binnen twee werkdagen bij opdrachtnemer gemeld door middel van een ingevuld Schade Aangifte Formulier. Opdrachtnemer bevestigt de schade per e-mail naar de opdrachtgever.

Nr.	Eisen
	Vervangend vervoer
E-107	Opdrachtnemer stelt direct vervangend vervoer beschikbaar indien de opdrachtgever het voertuig aanbiedt voor reparatie, onderhoud en/of schadeherstel waarvoor de herstelperiode meer dan 24 uur bedraagt. De kosten voor het vervangend vervoer dienen te zijn opgenomen in het leasetarief.
E-108	Opdrachtnemer stelt, op verzoek van de opdrachtgever, vervangend vervoer beschikbaar voor reparatie, onderhoud en/of schadeherstel waarvoor de herstelperiode minder dan 24 uur bedraagt. Het is toegestaan de kosten voor dit vervangend vervoer apart door te belasten.
E-109	Bij het vervangend vervoer is het aantal zitplaatsen gelijk en de uitvoering zoveel mogelijk gelijk aan het tijdelijk te vervangen voertuig. Voorbeeld: een bestelwagen met kippende laadbak kan tijdelijk vervangen worden door een bestelauto met vaste laadbak maar niet door een gesloten bestelauto.
E-110	Verrekening van de verreden kilometers met het vervangend vervoer met het leasecontract van de voertuig is toegestaan.
	Verkeersboetes
E-111	Door opdrachtnemer ontvangen (verkeers- en parkeer)boetes met betrekking tot aan de opdrachtgever geleverde auto's worden onder zekerheidsstelling van de opdrachtgever door opdrachtnemer 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.
E-112	De administratieve vergoeding voor het afhandelen bedraagt maximaal € 10 per overtreding. De afhandeling bestaat uit het voldoen van de bekeuring en het doorbelasten/doorsturen naar de opdrachtgever (niet naar de berijder).
E-113	Door opdrachtnemer, 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 opdrachtnemer.
	Meer- en minderkilometers
E-114	Verrekening van meer- en minderkilometers geschiedt jaarlijks en opdrachtnemer verschaft een volledig transparant inzicht in de berekeningsmethodiek.
E-115	Bij een afwijking van meer dan 20% op het jaarkilometrage vindt een tussentijdse hercalculatie plaats van het maandtarief. Eventueel betaalde meer- en minderkilometers worden direct verrekend.
E-116	De tarieven voor meer- en minderkilometers zijn gelijk.
	Gebruik
E-117	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat verschillende gebruikers de auto's kunnen gebruiken.
E-118	Opdrachtnemer 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. Onder ontheffingen worden o.a. verstaan: het met ontheffing rijden in voetgangersgebieden, op fietspaden e.d.