

Bijlage 1 Programma van Eisen

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Eisen met betrekking tot primaire dienstverlening.....	4
3. Eisen met betrekking tot het bestellen en leveren	10
4. Eisen met betrekking tot het operationeel houden van voertuigen	14
5. Eisen met betrekking tot het inleveren van voertuigen en beëindigen van leasecontracten.....	20
6. Eisen met betrekking tot financiële afwikkeling.....	22

BEGRIPPENLIJST

Voor de gehanteerde begrippen in dit Programma van Eisen wordt verwezen naar de begrippenlijst uit de aanbestedingsleidraad.

1. Inleiding

1.1 Scope Programma van Eisen

Dit deel bevat alle specificaties en eisen die Opdrachtgever aan de uit te voeren Opdracht stelt gedurende de looptijd van Raamovereenkomst en de daaruit voortkomende nadere overeenkomsten.

2. Eisen met betrekking tot primaire dienstverlening

2.1 Leasevorm

Nummer	Eis	KSF: Financiële voorspelbaarheid KSF: Uniformiteit en beheersbaarheid
2.1.1	Alle voertuigen worden operationeel geleased volgens het systeem Full Operational Lease op basis van Gesloten Calculatie met inzicht. Alle dienstverleningscomponenten en kosten dienen te zijn opgenomen in een vast, totaal, leasebedrag per maand.	
2.1.2	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever te allen tijden volledig inzicht in de opbouw van (een) calculatie(s) (de leaseofferte, de inzetcalculatie, eventuele hercalculaties en de hercalculatie einde leaseovereenkomst ten behoeve van de eindafrekening).	
2.1.3	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever bij het samenstellen van een zo uniform mogelijk ogend wagenpark. Opdrachtgever hecht belang aan een herkenbare en uniforme uitstraling van het wagenpark naar buiten toe.	
2.1.4	Opdrachtgever is niet gerechtigd BTW te compenseren, waardoor Opdrachtnemer geen BTW berekent over belastingen zoals Houderschapsbelasting, maar alleen over die leasecomponenten BTW berekent waar geen andere belasting over geheven wordt.	
2.1.5	De kentekens van de door Opdrachtnemer te leveren voertuigen worden op naam gesteld van Opdrachtnemer door middel van een zogenaamde Registratie Tenaamstelling Leasemaatschappijen.	

2.2 Leasetarieven

Nummer	Eis	KSF: Financiële voorspelbaarheid KSF: Uniformiteit en beheersbaarheid
2.2.1	<p>Opdrachtnemer dient de volgende dienstverleningscomponenten aan te bieden en in het leasecontract te verwerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiering van het voertuig; • Rente; • Afschrijving Object; (voertuig, opties, accessoires en BPM); • Administratiekosten en management fee; • Houderschapsbelasting; • Reparatie, onderhoud en vervanging van banden; • Haal en brengservice bij onderhoud; • Keuringen zoals APK; • Pechhulp in Nederland; • All season banden; • Brandstof- / energievoorschot; • Universele tank- / laadpas en energie-/brandstofafrekening voor Nederland; • Per direct gelijkwaardig vervangend vervoer bij onderhoud; • Per direct gelijkwaardig vervangend vervoer bij schadeherstel; • Per direct gelijkwaardig vervangend vervoer bij pech, diefstal; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • WA-verzekering; • Casco-schadedekking; • Ongevallenverzekering voor de bestuurder; • Inzittendenverzekering; • Aan- en afmelden van het voertuig bij de verzekeraar; • Schadesturing en –afhandeling bij een door de Opdrachtnemer gecontracteerde schadehersteller; • Aanbrengen en verwijderen van belettering en de in-/ uitbouwwerkzaamheden van rittenregistratiesystemen (Turn-key); • Voertuigdeel en reserveringssysteem
2.2.2	In geval van exorbitante marktontwikkeling treden partijen met elkaar in overleg. Eenzijdige wijzigingen zijn niet toegestaan.

2.3 Contractmanagement en prijsmatrix

Nummer	Eis	KSF: Financiële voorspelbaarheid KSF: Uniformiteit en beheersbaarheid
2.3.1	Opdrachtnemer levert bij ieder leasecontract een prijsmatrix aan met de leasetarieven behorende bij de looptijden van 24 tot en met 60 maanden en jaarkilometrages met een interval van 5.000 km/jaar tot 50.000 km/jaar.	
2.3.2	De tarieven in prijsmatrix staan vanaf startdatum van het leasecontract vast gedurende de gehele looptijd van het leasecontract. Wijzigingen in de prijsmatrix zijn uitsluitend toegestaan indien één van de onderstaande zaken wijzigt: <ul style="list-style-type: none"> • Aanpassing houderschapsbelasting • Aanpassing investeringswaarde van het voertuig (bijvoorbeeld door het toevoegen van accessoires tijdens het leasecontract) • Aanpassing van de dienstverlening 	
2.3.3	De actuele prijsmatrixen zijn voor Opdrachtgever voor ieder voertuig digitaal beschikbaar (via het beheerdersportal).	
2.3.4	Leasecontracten worden tussentijds proactief aangepast door Opdrachtnemer, op basis van de prijsmatrix.	
2.3.5	Een keer per jaar wordt, op nader overeen te komen momenten, het gehele wagenpark (exclusief leasecontracten met een verstreken looptijd < 12 maanden) beoordeeld op de kilometerafwijkingen. Indien het werkelijk jaarkilometrage 5.000 km of meer afwijkt van het contract jaarkilometrage wordt het leasetarief volgens de tariefwaarde in de prijsmatrix aangepast en met terugwerkende kracht verrekend. Contractaanpassing wordt alleen na overleg met Opdrachtgever en na analyse van de hercalculaties door Opdrachtgever tussentijds aangepast.	
2.3.6	Bij reguliere en voortijdige beëindiging van het leasecontract wordt op basis van de waarden in de prijsmatrix de tarief aanpassing vastgesteld en met terugwerkende kracht verrekend.	
2.3.7	Naast de verrekening op basis van de tariefwaarde in de prijsmatrix worden geen aanvullende kosten, dus ook geen boetes, in verband met voortijdige leasecontract beëindiging, in rekening gebracht.	

2.3.8	De enige leasecomponenten die bij een hercalculatie wijzigen zijn afschrijving, R.O.B., de kostencomponent voor vervangend vervoer en rentebedrag. Het rentepercentage blijft ongewijzigd.
2.3.9	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 Raamovereenkomst per direct kosteloos te ontbinden, waarbij de afgesloten nadere leaseovereenkomsten van de rijdende voertuigen zullen worden uitgediend door de Opdrachtgever tegen de condities uit het initiële leasecontract.

2.4 Accountteam en communicatie

Nummer	Eis	KSF: Dienstverlening en Samenwerking
2.4.1	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zorgdragen voor een vast accountteam ten behoeve van Opdrachtgever, dit team bestaat uit: <ul style="list-style-type: none"> • Contactpersoon op strategisch niveau (Accountmanager) • Contactpersoon op tactisch niveau (inzake rapportages en ten behoeve van uitvoering en ondersteuning van regietaken) • Contactpersoon op operationeel niveau voor werknemers van Opdrachtgever (vragen over onderhoud, schade) 	
2.4.2	De accountmanager en de binnendienst medewerkers van Opdrachtnemer zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08.00h tot 17.30h.	
2.4.3	Opdrachtnemer zorgt voor een vaste back-up indien de betreffende accountmanager tijdens kantooruren niet beschikbaar is.	
2.4.4	De accountmanager van Opdrachtnemer draagt zorg voor het doorzetten van specifieke of specialistische vragen naar de juiste personen en/of afdelingen van Opdrachtnemer, tevens voorziet de accountmanager Opdrachtgever van een verwachte doorlooptijd voor het beantwoorden van deze vragen.	
2.4.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor één (1) vast centraal telefoonnummer en één (1) vast centraal e-mailadres waarop het accountteam bereikbaar is voor Opdrachtgever.	
2.4.6	Opdrachtgever verwacht van de leden van het accountteam dat zij ruime kennis en ervaring hebben op het gebied van leasing, leaseovereenkomsten, de organisatie van Opdrachtgever en het wagenpark van Opdrachtgever, daarnaast dienen zij ervaring te hebben met het adviseren (van de bestuurders en de Opdrachtgever) over het gebruik van het wagenpark. <ul style="list-style-type: none"> • Het accountteam heeft ervaring met het beheren van minimaal 1 andere klant met een omvang gelijk aan of groter dan Opdrachtgever. 	
2.4.7	Klachten of meldingen met betrekking tot het accountteam worden door het management van Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen in behandeling genomen en van antwoord voorzien.	
2.4.8	Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren halfjaarlijks een tactisch overleg, waarbij rapportages en de ontwikkelingen van het wagenpark (toetsing prijsniveau, kilometerontwikkeling, in en uitstroom, huurvoertuigen, stilstand van deelvoertuigen, voertuigen die niet meer voldoen aan de toelatingseisen van milieuzone Arnhem-Nijmegen, en dergelijke) en de procesgang met betrokken leveranciers worden besproken. Tijdens dit overleg worden ook de duurzaamheidsdoelen van Opdrachtgever besproken en hoe Opdrachtnemer daaraan bij kan dragen.	

2.4.9	Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren 1-jaarlijks een strategisch overleg, waarbij strategische rapportages, marktontwikkelingen, ontwikkelingen bij de Opdrachtnemer en bij Opdrachtgever worden besproken. De gemaakte afspraken in de verschillende overeenkomsten worden vastgelegd, geëvalueerd en in onderling overleg aangepast en geoptimaliseerd.
2.4.10	Genoemde overlegstructuur kan in onderling overleg worden aangepast qua inhoud en frequentie.

2.5 Servicedesk

Nummer	Eis	KSF: Dienstverlening en Samenwerking
2.5.1	Opdrachtnemer zorgt voor een Nederlandstalige servicedesk die fungeert als eerste lijn ondersteuning voor de medewerkers van Opdrachtgever voor alle meldingen en vragen met betrekking tot de voertuigen. Deze servicedesk is bereikbaar via één (1) vast centraal telefoonnummer.	
2.5.2	De medewerkers op de servicedesk van Opdrachtnemer zijn volledig op de hoogte van het autobeleid, de gemaakte afspraken en service levels tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en de doelstellingen van Opdrachtgever.	
2.5.3	De servicedesk van Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08:00 uur tot 17:30 uur.	
2.5.4	De servicedesk van Opdrachtnemer dient ook bereikbaar te zijn via één (1) vast centraal e-mailadres voor schriftelijke meldingen en vragen.	
2.5.5	De e-mails naar de servicedesk worden direct voorzien van een ontvangstbevestiging naar de gebruiker met daarin een verwachte reactietijd.	
2.5.6	Buiten kantoor tijden dient minimaal de hulpverlening van de Opdrachtnemer bereikbaar te zijn.	

2.6 Online beheerdersportaal

Nummer	Eis	KSF: Dienstverlening & Samenwerking
2.6.1	Een door Opdrachtnemer ingericht online beheerdersportaal, waarmee specifieke aangewezen werknemers van Opdrachtgever en aangewezen werknemer van de Opdrachtnemer toegang hebben tot alle relevantie informatie over het wagenpark (zie eisen 2.7.2 en verder).	
2.6.2	Het is mogelijk in het beheerdersportaal om autorisaties op basis van rollen binnen Opdrachtgever toe te kennen (bijv. Finance, Facilitaire Zaken).	
2.6.3	Het beheerdersportaal is toegankelijk via standaard webbrowser Chrome en Microsoft Edge, zonder dat hier software voor hoeft te worden geïnstalleerd. Er is een interface voor web, tablet en smartphone (Android en Apple).	
2.6.4	Alle data op het beheerdersportaal zijn altijd versleuteld.	
2.6.5	Opdrachtgever heeft het recht het portaal te testen op deze beveiligingseisen, en kan eisen dat eventuele gebreken die voortvloeien uit deze test door Opdrachtnemer worden hersteld.	
2.6.6	Opdrachtnemer ververs de data in de portal real time indien mogelijk, anders dagelijks.	

2.6.7	<p>Het beheerdersportaal geeft de beheerders de volgende mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het inzien en/of downloaden van een overzicht van alle bestelde voertuigen in een zelf aan te geven periode; • het inzien en/of downloaden van een overzicht van alle rijdende voertuigen in een zelf aan te geven periode; • het inzien en/of downloaden van een overzicht van alle ingenomen voertuigen in een zelf aan te geven periode; • het inzien en/of downloaden van een overzicht van alle rijdende huurvoertuigen in een zelf aan te geven periode; • het inzien en/of downloaden van een overzicht van alle kilometerafwijkingen ten opzichte van de leaseovereenkomst in een zelf aan te geven periode; • het inzien en/of downloaden van een overzicht van alle facturen, inclusief de daartoe behorende kostenspecificaties in een zelf aan te geven periode; • het inzien en/of downloaden van een overzicht van het brandstofgebruik (per kenteken) in een zelf aan te geven periode; • het inzien en/of downloaden van een overzicht van alle actieve tank- en/of laadpassen in een zelf aan te geven periode; • het inzien en/of downloaden van een overzicht van alle tank- en/of laadkosten in een zelf aan te geven periode.
-------	--

2.7 Rapportage en informatievoorziening

Nummer	Eis	KSF: Dienstverlening & Samenwerking
2.7.1	<p>Maandelijks ontvangt Opdrachtgever de volgende overzichten digitaal, bij voorkeur zelf te downloaden uit het beheerdersportaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actueel wagenpark overzicht van alle rijdende voertuigen bij de verschillende dienstonderdelen met vermelding van kostenplaats, kenteken, fiscale waarde, inzetdatum, bestaand leasetarief, contractuele looptijd en jaarkilometrage en actuele jaarkilometrage • Expiratie overzicht van leasecontracten die 6 maanden voor einde leasecontract zijn. • Operationeel deelvoertuigbeheer (overzicht van alle rijdende deelvoertuigen, kosten stilstaande deelvoertuigen, periode stilstand deelvoertuigen, gegevens rijdende huurvoertuigen, gerealiseerde besparingen door inzet deelvoertuigen, beschikbaarheid etc.). • Overzicht van het aantal verkeersovertredingen. • Overzicht en aard van binnengekomen klachten en calls van medewerkers van Opdrachtgever over voertuig gerelateerde zaken (klachten over voertuigen, leveranciers, procesgang, etcetera). • Samenvatting van de contactmomenten met de servicedesk, waar in ieder geval informatie gegeven wordt over het moment en de aard van het contact, de doorlooptijd en de oplossing. • Rapportage voor de Normerende Regeling Werkgebonden Personenmobiliteit 	

2.7.2	<p>Opdrachtgever wenst per kwartaal onderstaande sturingsinformatie te ontvangen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brandstof- en stroomkosten per voertuig; • Brandstof- en stroomverbruik per voertuig; • Inzicht in voertuigen met excessieve onderhouds- en banden vervangingskosten; • Frequentie invoeren kilometerstanden; • Overzicht van inzet van vervangend vervoer per leasecontract; • Overzicht van het aantal verkeersovertredingen; • Inzicht in welke voertuigen op fossiele brandstof vervangen kunnen worden met welke nul-emissie voertuigen.
2.7.3	<p>Jaarlijks ontvangt Opdrachtgever de volgende overzichten digitaal, bij voorkeur zelf te downloaden uit beheerdersportaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heralculatie overzicht van actieve leasecontracten (twee keer per jaar) opengewerkt op leasecomponenten niveau. • BTW correctie overzicht ten behoeve van de jaarlijkse aangifte. • Duurzaamheidsrapportage (CO₂ uitstoot per voertuig) • Rapport langlopende leaseverplichtingen voor afdeling Finance.

2.8 Medewerkersportaal

Nummer	Eis	KSF: Dienstverlening & Samenwerking
2.8.1	<p>Het merendeel van de voertuigen is mogelijk niet persoonsgebonden. Zodoende wordt door de gebruikers van voertuigen geen gebruik gemaakt van het berijderportal / app dat de Opdrachtnemer biedt. Hiervan moet kunnen worden afgeweken, bijvoorbeeld in geval van voertuigen voor Toezichthouders. Opdrachtnemer dient in deze gevallen (op aanwijzing van Opdrachtgever) het portaal ter beschikking te stellen aan de medewerker van Opdrachtgever.</p>	

3. Eisen met betrekking tot het bestellen en leveren

3.1 Offerte en turn-key bestelproces (personenvoertuigen)

Nummer	Eis	KSF: Turn-key levering
3.1.1	<p>Tijdens het bestel- en leverproces verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) In gang zetten bestelling <ul style="list-style-type: none"> • Bewaken van expiraties • Recht op een voertuig toetsen bij vervanging • Voorloopauto inzetten indien nodig 2) Voertuig (voorstellen kiezen) <ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen contactpersoon Opdrachtnemer (telefonisch & mail helpdesk) • Controle of voertuigkeuze voldoet aan de door Opdrachtgever gestelde vereisten • Ter akkoord aanbieden bij beheerder/ contactpersoon afdeling facilitaire zaken Opdrachtgever • Ondersteunen bij uniformiteit & uitstraling wagenpark Opdrachtgever 3) Offerteproces <ul style="list-style-type: none"> • Aanleveren van de nodige offertes 4) Orderproces <ul style="list-style-type: none"> • Orderformulier opmaken • Orderformulier laten accorderen • Auto in bestelling nemen • In gang zetten Turn Key proces 5) Bestelbevestiging <ul style="list-style-type: none"> • Vastleggen relevante informatie • Communiceren verwachte leverdatum aan beheerder/ contactpersoon van facilitaire zaken Opdrachtgever • Levertijdbewaking en communiceren wijzigingen verwachte levertijd 6) Documentatie voor aflevering <ul style="list-style-type: none"> • Voertuig registreren (wettelijke registratie & kentekenplaten,...) • Voertuig aanmelden bij de verzekeraar • Zorg voor nieuwe tankkaart/laadpas + pin • Actie ondernemen en berijder informeren in het geval dat bovenstaande processen niet zijn uitgevoerd 7) Aflevering <ul style="list-style-type: none"> • Contact opnemen met contactpersoon of gebruiker voor aflevering • Vragen beantwoorden van contactpersoon of gebruiker over aflevering 8) Vastleggen aflevering <ul style="list-style-type: none"> • Vastleggen aflevering in database 	
3.1.2	De Opdrachtnemer biedt een online tool voor het offerte- en besteltraject. De Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij het offerte- en bestel- en aflevertraject- en beheer.	
3.1.3	Het gehele ordertraject incl. waar de bestelling zich in het proces bevindt, is inzichtelijk voor de Opdrachtgever via uw applicatie alsmede na bestelling de verwachte afleverdatum.	

3.1.4	Opdrachtgever bepaalt de voertuigkeuze, maar Opdrachtnemer adviseert hierin proactief op basis van de doelen van Opdrachtgever.
3.1.5	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever periodiek over de aanscherping / ontwikkeling van de toelatingseisen van de milieuzone (primair Gemeenten Arnhem en Nijmegen) en adviseert Opdrachtgever bij de bestelling van voertuigen over het eventueel aan moeten vragen van vrijstellingen.
3.1.6	Opdrachtnemer zorgt voor actuele voertuigdata in de voertuigkeuze- en bestelapplicatie en is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens op het moment dat een voertuigkeuze in een bestelling wordt omgezet. Onjuistheden in de voertuigkeuze- en bestelapplicatie kunnen nimmer leiden tot hogere kosten voor Opdrachtgever dan op de goedgekeurde bestelling vermeld.
3.1.7	<p>Op de offerte wordt minimaal vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offertenummer; • Raamovereenkomstnummer; • merk, model, type / uitvoering • inbouw/uitbouw ritregistratiesysteem, opties en accessoires; • belettering huisstijl Opdrachtgever; • investeringswaarde van het voertuig; • investeringswaarde van inbouw, opties en accessoires; voertuigdeelsysteem • verwachte levertijd; • CO₂ uitstoot (obv WLTP verbruik); • Kenteken van voertuig dat vervangen gaat worden; • naam dienst/afdeling; • kostenplaats; • leasetermijn in maanden; • gecaluleerd aantal kilometers (jaarkilometrage); • leasetarief per maand zowel in- als exclusief btw; • kosten, zowel inclusief als exclusief btw of belasting, met betrekking tot alle leasecomponenten; • Inkoopnummer; • Voorlopige prijsmatrix;
3.1.8	<p>Alle voertuigen worden voorzien van de volgende standaarduitrusting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Airconditioning; • Bluetooth aansluiting voor handsfree bellen; • All Season banden; • Oplaaddiensten voor het voertuig met een stekker; • Passende laadkabel voor het voertuig met een stekker en een paar werkhandschoenen; • Veiligheidspakket zijnde een life-hammer, veiligheidshesje en verbanddoos, ijskrabber/wisser (standaard vanuit Leasemaatschappij). • Ritregistratiesysteem • Belettering huisstijl Opdrachtgever <p>Op verzoek van Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voertuigdeelsysteem met identificatie van de medewerker van Opdrachtgever
3.1.9	De inzetcalculatie wordt voorzien van een prijsmatrix (zie paragraaf 2.3).

3.1.10	Het leasecontract gaat in op het moment dat het bestelde voertuig daadwerkelijk wordt ingezet, waardoor het mogelijk is dat leaseovereenkomsten ingaan of doorlopen na expiratie van de mantelovereenkomst.
--------	---

3.2 Huisstijl

Nummer	Eis	KSF: Turn-key levering
3.2.1	Alle functionele bedrijfsvoertuigen dienen te zijn beletterd in de Opdrachtgever huisstijl.	
3.2.2	De kosten van aanbrengen en verwijderen van de huisstijl dienen te zijn opgenomen in het leasecontract.	
3.2.3	De eventuele kosten voor onderhoud en reparatie van de huisstijl zijn onderdeel van het leasetarief. Deze kosten kunnen aan Opdrachtgever worden doorberekend.	
3.2.4	Opdrachtnemer staat toe dat Opdrachtgever tijdens het leasecontract voertuigen laat omstickeren (bijvoorbeeld bij aanpassing huisstijl). Kosten zijn voor Opdrachtgever.	
3.2.5	Bij einde leasecontract dient de huisstijl te worden verwijderd door Opdrachtnemer.	

3.3 Maximale looptijden en kilometrages

Nummer	Eis	KSF: Dienstverlening & Samenwerking
3.3.1	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over de maximale looptijden en kilometrages bij vervanging.	
3.3.2	In geval van een elektrisch voertuig voert Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever tijdens of na de initiële leasecontractperiode een batterij check uit. Als de batterij nog in goede conditie (minimaal 85% restcapaciteit) is heeft Opdrachtgever het recht om het leasecontract te verlengen.	

3.4 Levering personenvoertuigen

Nummer	Eis	KSF: Dienstverlening & Samenwerking
3.4.1	Opdrachtnemer biedt een afleverservice op locatie. Het nieuwe voertuig wordt afgeleverd op een door de contactpersoon van Opdrachtgever te selecteren adres. Adres zal binnen Nederland zijn. Opdrachtnemer is vrij in het adviseren van de contactpersoon over het afleveradres.	
3.4.2	Bescheiden als een berijdermap en de laadpas zijn <u>uiterlijk twee werkdagen</u> voor aflevering van het voertuig in het bezit van de contactpersoon of facilitair medewerker van Opdrachtgever. De groene kaart is <u>uiterlijk vijf dagen</u> na aflevering van het voertuig in het bezit van de contactpersoon of facilitair medewerker van Opdrachtgever.	
3.4.3	Bij aflevering wordt een afleverdocument ondertekend door de facilitair medewerker van Opdrachtgever en door de afleverende partij. De datum op het afleverdocument geldt als startdatum van het leasecontract.	
3.4.4	Tijdens aflevering van het voertuig ontvangt de berijder of de facilitair medewerker die het voertuig in ontvangst neemt een gebruikersinstructie.	

3.4.5	Na de inzet van het nieuwe voertuig, krijgt Opdrachtgever toegang tot een online digitaal voertuigdossier, voorzien van de inzetbevestiging, kopie normberekening en digitale akkoordverklaring.
3.4.6	Als er in de periode tussen het tot stand komen van de leaseovereenkomst en het leveren van het voertuig wijzigingen of hercalculaties zijn in de overeengekomen leasecomponenten en/of het leasetarief, dan stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hier direct van op de hoogte per mail.

3.5 Voorloopauto's en losse inhuur

Nummer	Eis	KSF: Beschikbaarheid en inzetbaarheid
3.5.1	De inzet van een tijdelijke huurauto kan betrekking hebben op een voorloopsituatie, waarbij het bestelde voertuig nog niet beschikbaar is. In een dergelijke situatie is de inzetduur veelal langer dan 1 maand.	
3.5.2	Opdrachtnemer dient op aanvraag een huurauto beschikbaar te stellen. Een huurauto vandaag voor 15.00 uur aangevraagd, dient de volgende dag 9.00 uur beschikbaar te zijn.	
3.5.3	De huurauto's dienen in de regel hybride of volledig elektrisch te zijn, of zo snel mogelijk naar een volledig elektrisch model te worden omgeruild indien niet beschikbaar.	
3.5.4	De huurauto's dienen voorzien te zijn van all season banden of mogelijkheid te hebben om winterbanden te plaatsen indien noodzakelijk zonder meerkosten	
3.5.5	Opdrachtgever ervaart met een huurvoertuig geen verschil in dienstverlening ten opzichte van een leaseauto.	
3.5.6	Opdrachtnemer verstrekt een overzicht met huurtarieven en voorwaarden op basis van 100 kilometers vrij per dag. (dagtarief, weektarief, maandtarief, shortlease-tarief per categorie)	
3.5.7	Opdrachtnemer wijzigt maximaal 1x per jaar de huurtarieven en voorwaarden. Opdrachtgever wordt hierover minimaal 2 maanden voorafgaande aan de wijziging geïnformeerd.	

4. Eisen met betrekking tot het operationeel houden van voertuigen

4.1 Gebruik van personenvoertuigen

Nummer	Eis	KSF: Beschikbaarheid en inzetbaarheid
4.1.1	Het toevoegen van accessoires tijdens het leasecontract van het voertuig mag alleen na toestemming van Opdrachtnemer.	
4.1.2	Alle door Opdrachtnemer ter beschikbaar gestelde voertuigen mogen alleen worden bestuurd door personen die in het bezit zijn van een voor Nederland geldig rijbewijs.	
4.1.3	Opdrachtgever zal als een voorzichtig en redelijk persoon met de voertuigen omgaan en treft voorzorgsmaatregelen ter voorkoming van diefstal en inbraak.	
4.1.4	Opdrachtgever zal het voertuig alleen inzetten voor het overeengekomen gebruik en zal daarbij alle verkeersvoorschriften, wetgeving en de eigen polisvoorwaarden in acht (laten) nemen. Alle kosten door duidelijk afwijkend of bijzonder gebruik van het voertuig komen voor rekening van de Opdrachtgever.	
4.1.5	Het is Opdrachtgever niet toegestaan het voertuig te verkopen, als onderpand te laten dienen of te verhuren.	
4.1.6	Het is Opdrachtgever niet toegestaan wijzigingen aan te (laten) brengen op het voertuig die de (verkeers-) veiligheid in gevaar kunnen brengen.	
4.1.7	Het is Opdrachtgever niet toegestaan om voertuigen te gebruiken voor het vervoeren van personen tegen betaling (carpooling uitgezonderd).	
4.1.8	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat verschillende werknemers van Opdrachtgever de voertuigen gebruiken.	

4.2 Voertuigdeel- en reserveringssysteem en diensten

Om het wagenpark zo efficiënt mogelijk te kunnen gebruiken, wil Opdrachtgever gebruik kunnen maken van een deeloplossing voor voertuigen voor algemeen gebruik.

Nummer	Eis	KSF: Beschikbaarheid en inzetbaarheid
4.2.1	Voertuig wordt op verzoek van Opdrachtgever afgeleverd met een werkend voertuigdeelsysteem.	
4.2.2	Online reserveringssysteem welke toegankelijk is via standaard webbrowser Chrome en Microsoft Edge, zonder dat hier software voor hoeft te worden geïnstalleerd. Er is een interface voor web, tablet en smartphone (Android en Apple).	
4.2.3	Sleutelloos toegang tot het voertuig (bijvoorbeeld via een app).	
4.2.4	Inzicht in de beschikbare voertuigen en in geval van EV's de resterende actieradius.	
4.2.5	Boetes koppelen aan de juiste berijder van Opdrachtgever en geautomatiseerd doorsturen.	
4.2.6	Fiscaal sluitende rittenregistratie met onderscheid tussen verschillende rittypen (zakelijk, woon-werk, privé).	

4.2.7	Onderhoud, beheer en schadeherstel.
4.2.8	Rapportage over het gebruik van de voertuigen (wie heeft wanneer en hoeveel km gereden).
4.2.9	Rapportage 'no-show' (medewerker Opdrachtgever heeft een voertuig gereserveerd, maar niet gebruikt)
4.2.10	Rapportage 'te laat' (medewerker Opdrachtgever brengt voertuig te laat terug)
4.2.11	Rapportage 'stilstand' (inzicht in de gemiddelde stilstandsperiode per voertuig)
4.2.12	Opdrachtnemer gebruikt de kilometerstanden uit de voertuigdeel-oplossing voor de eigen systemen en het managen van het leasecontract.
4.2.13	De meerprijzen voor de voertuigdeelsystemen en het beheer van deelvoertuigen dient te worden opgenomen in het Prijzenblad, bijlage 7 van de aanbestedingsleidraad.
4.2.14	Voertuigen welke nu onderdeel zijn van de huidige vloot kunnen tijdens de looptijd voorzien worden van een oplossing, mits akkoord door de bijbehorende leasemaatschappij in combinatie met het accepteren van de aanvullende voorwaarden voor het gebruik van de deelvoertuigoplossing.

4.3 Reparatie, onderhoud en banden (ROB) personenvoertuigen

Nummer	Eis	KSF: Beschikbaarheid en inzetbaarheid
4.3.1	Opdrachtgever maakt gebruik van de onderhoudsplanner van Opdrachtnemer voor het laten uitvoeren van benodigd onderhoud, reparaties en periodieke keuringen.	
4.3.2	Kosteloze haal- en brengservice van het voertuig behoort tot de mogelijkheden en wordt proactief aangeboden. Deze service geldt ook voor ruitschade en bandenwisseling.	
4.3.3	De contactpersoon van het voertuig binnen Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig laten uitvoeren van benodigd onderhoud en periodieke keuringen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle op de tijdige uitvoering van de genoemde werkzaamheden. Als de onderhoudsintervallen of periodieke keuring niet tijdig worden uitgevoerd, dan krijgt Opdrachtgever FZ en de contactpersoon van het voertuig daarover bericht.	
4.3.4	Alle voertuigen worden uitgerust met all season banden.	
4.3.5	Als de opgebouwde reservering voor reparatie, onderhoud en banden onvoldoende blijkt, dan is Opdrachtnemer gerechtigd het voertuig uit de vloot te halen. Er mogen dan echter geen (voortijdige) beëindigingskosten voor rekening van Opdrachtgever komen.	
4.3.6	Opdrachtnemer levert tenminste eens per jaar een rapportage aan Opdrachtgever met de leasecontracten waarvan onderhoud meer dan 30.000 km of twaalf maanden geleden is uitgevoerd. Daarmee wordt potentieel kostenrisico van nalatigheid voorkomen.	
4.3.7	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheden van "one stop shopping" als dat efficiënt is. Opdrachtgever wordt niet geconfronteerd met verschillende Opdrachtnemers voor onderhoud en reparatie, ruit- en bandenvervanging maar kan deze werkzaamheden gecombineerd laten uitvoeren.	

4.4 Schade, diefstal en schadeherstel

Nummer	Eis	KSF: Beschikbaarheid en inzetbaarheid
4.4.1	Opdrachtgever meldt schade of diefstal zo snel mogelijk en binnen 24 uur.	
4.4.2	Opdrachtnemer zorgt voor hoogwaardige klantgerichte invulling en begeleiding van de schadeafhandeling, online melden en dergelijke	
4.4.3	Opdrachtnemer maakt gebruik van schadesturing richting haar eigen schadeherstel-keten.	
4.4.4	Opdrachtnemer begeleidt contactpersonen en de medewerker van Opdrachtgever die betrokken was bij de schade bij het schadeherstel.	
4.4.5	Opdrachtnemer verzorgt per direct inzet van eventueel benodigd vervangend vervoer. Voor geel kenteken betreft dit één klasse kleiner of gelijkwaardig.	
4.4.6	Opdrachtnemer stuurt schadeformulieren door naar de berijder Opdrachtgever.	
4.4.7	Opdrachtnemer stuurt schadeformulieren door naar de verzekeraar.	
4.4.8	Opdrachtnemer geeft uitvoering aan verhaalservice per incident.	

4.5 Hulpverlening en pechhulp

Nummer	Eis	KSF: Beschikbaarheid en inzetbaarheid KSF: Gebruikersacceptatie en veiligheid
4.5.1	In het geval van defect van het voertuig binnen Nederland biedt Opdrachtnemer voor haar rekening technische hulp aan om berijder in staat te stellen verder te rijden met het voertuig. Opdrachtnemer zorgt daarbij voor een 24/7 pechhulp binnen heel Nederland.	
4.5.2	Als het niet mogelijk is voor de berijder van Opdrachtgever om na de pechhulp binnen Nederland diens weg te vervolgen met het voertuig, dan draagt Opdrachtnemer zorg voor het binnen twaalf (12) uur inzetten van vervangend vervoer.	
4.5.3	Voor specifieke – vooraf door Opdrachtgever aangewezen – persoonsgebonden voertuigen is ook hulpverlening in het buitenland (binnen Europa) gewenst, indien privé rijden is toegestaan voor betreffende berijder.	

4.6 Verzekeringen

Nummer	Eis	KSF: Dienstverlening en samenwerking
4.6.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor passende verzekering van de voertuigen.	
4.6.2	De schadesturing en –afhandeling dient door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Dit betekent onder meer; aan- en afmelding, coördinatie, rapportage, volledige communicatie met de verzekeringsmaatschappij, schadeherstelbedrijf en medewerker van Opdrachtgever.	
4.6.3	Opdrachtnemer voert de volgende werkzaamheden uit: <ul style="list-style-type: none"> • Aan- en afmelden van het voertuig. • Afhandeling van schade, verzorgen van regres en bijhouden van schade administratie. • Het (laten) versturen van groene kaarten en schadeformulieren. 	

4.7 Bekeuringen

Nummer	Eis	KSF: Dienstverlening & samenwerking
4.7.1	De Opdrachtnemer informeert de medewerkers van Opdrachtgever digitaal over bekeuringen en parkeerboetes via de informatie vanuit het voertuigdeelsysteem.	
4.7.2	Als de betreffende rit niet aan een medewerker van Opdrachtgever toe te wijzen valt, levert Opdrachtnemer de boete aan bij de contactpersoon van het voertuig. Die draagt zorg voor verdere betaling.	
4.7.3	Als er geen voertuigdeelsysteem in het voertuig aanwezig is, levert Opdrachtnemer de boete aan bij de beheerder van de afdeling (contactpersoon) van het voertuig Opdrachtgever. Die draagt zorg voor verdere betaling.	
4.7.4	Als de medewerker van Opdrachtgever te laat betaalt en de Opdrachtnemer de aanmaning voldoet, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht.	
4.7.5	Opdrachtgever wordt niet geconfronteerd met administratiekosten voor de verwerking van de bekeuringen, hooguit van de verwerking van aanmaningen.	
4.7.6	Opdrachtgever wenst uit oogpunt van maximaal gemak en efficiency voor haar medewerkers die rijden in een persoonsgebonden auto een gebruiksvriendelijke app, waarbij duidelijk is binnen welke termijn een boete betaald moet worden, met daarbij de functionaliteit voor internetbankieren (bv Ideal/Wero koppeling);	
4.7.7	Beslaglegging op het voertuig, alsmede maatregelen van derden en/of bekeuringen kunnen leiden tot schade en/of kosten voor de Opdrachtnemer. De bovenstaande kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij deze zijn ontstaan door toedoen van Opdrachtnemer. In geval van inbeslagname van een voertuig dient Opdrachtgever dit direct te melden aan Opdrachtnemer.	

4.8 Brandstof- en laadpassen

Nummer	Eis	KSF: Gebruikersacceptatie en veiligheid
4.8.1	De brandstof- / laadpas en bijbehorende pincode zijn uiterlijk <u>twee werkdagen voor</u> aflevering van het voertuig waarvoor deze pas is aangevraagd in het bezit van de contactpersoon of medewerker van Opdrachtgever.	
4.8.2	Opdrachtgever biedt haar leaserijders een universele nationale brandstof- / laadpas, bij voorkeur één pas waarmee je kan laden, zowel thuis, publiek als bij snellaadstations en/of brandstof kan tanken. Optioneel kan door Opdrachtgever gekozen worden voor een brandstof- / laadpas met Europese dekking.	
4.8.3	De brandstof- / laadpas wordt verstrekt bij inzet van leaseauto's, deelvoertuigen en bij huurvoertuigen.	

4.9 Declaraties

Nummer	Eis	KSF: Gebruikersacceptatie en veiligheid
--------	-----	---

4.9.1	De medewerker van Opdrachtgever kan eventuele kostendeclaraties (bijvoorbeeld door een niet werkende brandstof- / laadpas) indienen bij de Opdrachtnemer. De afhandeling, bestaande uit: controle op rechtmatigheid, uitbetaling aan de medewerker van Opdrachtgever en doorbelasting aan Opdrachtgever, wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd, zonder tussenkomst van Opdrachtgever. Met rechtmatigheid wordt bedoeld of de datum kloppend is met het leasecontract en de afspraken binnen de Raamovereenkomst.
4.9.2	De Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige uitbetaling (max 14 kalenderdagen na indienen) van rechtmatig gedeclareerde kosten aan medewerkers van Opdrachtgever.
4.9.3	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid genoemde kosten via de app te declareren en de status van de declaratie te kunnen volgen (in behandeling, goedgekeurd, uitbetaald)

4.10 Vervangend vervoer

Nummer	Eis	KSF: Beschikbaarheid en inzetbaarheid
4.10.1	Personenvoertuigen: Vervangend vervoer in Nederland, bij reparatie, onderhoud en schadeherstelwerkzaamheden, is één klasse lager of gelijkwaardig ten opzichte van de leaseauto.	
4.10.2	Indien de medewerker van Opdrachtgever vraagt om vervangend vervoer bij onderhoud en reparatie < 24 uur, dan maakt de Opdrachtnemer de medewerker attent op de mogelijkheid van kosteloze haal- en brengservice.	
4.10.3	Bij diefstal en total loss stelt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk (binnen twee uur) vervangend vervoer beschikbaar. Ook hier geldt één klasse lager of gelijkwaardig ten opzichte van de leaseauto. Zodra het leasecontract daadwerkelijk wordt beëindigd, wordt het vervangend voertuig omgezet naar een regulier tijdelijk voertuig (huurvoertuig indien geen voertuig in het wagenpark van Opdrachtgever beschikbaar is op dat moment).	
4.10.4	De managementinformatie van Opdrachtnemer geeft standaard inzage in de inzet van vervangend vervoer, inclusief de duur, reden, type voertuig en kosten van inzet.	
4.10.5	De Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks over de gereden kilometers met Vervangend Vervoer, om zodoende eventuele excessen te kunnen signaleren.	
4.10.6	Indien de leaseauto een EV is, is vervangend vervoer is zo veel als mogelijk ook een 100% EV.	

4.11 Belastingen en subsidies

Nummer	Eis	KSF: Dienstverlening en samenwerking
4.11.1	Belastingen, fiscale heffingen, subsidies, kortingen, investeringspremies, SEBA of andere van overheidswege geheven of verstrekte bedragen zullen te allen tijde volledig ten gunste komen voor c.q. verrekend worden met Opdrachtgever, zonder dat Opdrachtnemer hier een margecomponent of opslag voor rekent.	
4.11.2	Houderschapsbelasting (motorrijtuigenbelasting) met betrekking tot het voertuig zal worden afgedragen door Opdrachtnemer en opgenomen worden als component in het leasetarief.	

4.11.3	Van overheidswege aan Opdrachtnemer opgelegde fiscale heffingen ten gevolge van het gebruik van de voertuigen door Opdrachtgever zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer voldoet deze heffingen namens Opdrachtgever en belast ze vervolgens door aan Opdrachtgever, zonder dat Opdrachtnemer hier een margecomponent of opslag voor rekent.
--------	---

4.12 Keuringen

Nummer	Eis	KSF: Gebruikersacceptatie en veiligheid
4.12.1	Opdrachtnemer informeert de contactpersoon of berijder, via het beheerders- of medewerkersportaal, twee (2) maanden vooraf met betrekking tot de uit te voeren wettelijke voorgeschreven keuringen en inspecties, zoals de Algemene Periodieke Keuring (hierna ook: 'APK').	
4.12.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij de berijder op de hoogte is van de locatie(s) van een bevoegd onderhoudsadres waar de keuring uitgevoerd dient te worden. (De berijder van) Opdrachtgever zal het voertuig vervolgens tijdig aanbieden voor keuring aan een bevoegd onderhoudsadres.	
4.12.3	De kosten voor een keuring zullen voor rekening zijn van de Opdrachtnemer. De kosten voor keuringen en/of inspecties aan opbouw en/of accessoires die op verzoek van Opdrachtgever aan het voertuig zijn uitgevoerd, zijn voor rekening van Opdrachtgever voor zover deze niet zijn opgenomen in het leasetarief.	

4.13 Tijdelijk opschorten

Nummer	Eis	KSF: Flexibiliteit en toekomstbestendigheid
4.13.1	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever bepaalde situaties de mogelijkheid om de leaseauto in opschort te laten nemen.	

5. Eisen met betrekking tot het inleveren van voertuigen en beëindigen van leasecontracten

5.1 Voortijdig inleveren

Nummer	Eis	KSF: Flexibiliteit en toekomstbestendigheid
5.1.1	Onder een reguliere beëindiging wordt verstaan een leasecontract dat expireert vanaf 30 dagen voor het einde van het leasecontract of als het maximum kilometrage wordt behaald. De prijsmatrix (zie paragraaf 2.3) is hierin leidend.	
5.1.2	Opdrachtnemer hanteert in geval van voortijdige beëindiging altijd de waardes uit de prijsmatrix om tot berekening van kosten te komen.	
5.1.3	Er geldt geen enkel voorbehoud in de toepassing van de prijsmatrix, in aantallen of percentage van aanpassingen. Naast de toepassing van de prijsmatrix worden ook geen overige kosten in rekening gebracht voor de afrekening van de looptijd en het kilometrage.	
5.1.4	Indien een berekening buiten de waarde van de prijsmatrix uitkomt, hanteert Opdrachtnemer als kostenberekening: het verschil tussen (annuïtaire) boekwaarde en handelswaarde, zonder verdere kosten of inkomstenderving.	
5.1.5	Opdrachtgever zal iedere voortijdig beëindigd voertuig zoveel mogelijk opnieuw inzetten.	
5.1.6	Opdrachtnemer garandeert dat Opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst het recht heeft om jaarlijks, per kalenderjaar, één (1) leasevoertuig tussentijds in te leveren zonder dat hiervoor een opzegvergoeding, boete of hercalculatie van het leasetarief (voor de overige voertuigen) in rekening wordt gebracht. Deze regeling geldt na een minimale leasecontractduur van 12 maanden van het betreffende voertuig.	

5.2 Afmelden en inleveren personenvoertuigen

Nummer	Eis	KSF: Dienstverlening en samenwerking
5.2.1	Het afleveradres van een nieuw voertuig zal in principe niet dienst doen als inname locatie van het huidige voertuig. Als inname locatie zal een schadepartner van Opdrachtnemer of een door de Opdrachtnemer aan te wijzen partij dienen. Hierbij is een landelijke dekking noodzakelijk teneinde de medewerker van Opdrachtgever te ontzorgen bij inname oude voertuig en uitgifte nieuw voertuig.	
5.2.2	Tijdens de inname dient een inspectie plaats te vinden van de staat van het voertuig en dient een innameformulier te worden ingevuld welke dient als vrijwaring welke verstrekt zal worden aan de medewerker van Opdrachtgever. Teneinde onduidelijkheden bij/na inname te voorkomen moet de medewerker van Opdrachtgever de mogelijkheid hebben om kosteloos een voorschouwing te laten uitvoeren.	
5.2.3	Het innameformulier is leidend voor het vaststellen van de staat van het in te leveren voertuig. Naderhand vindt geen extra beoordeling van het voertuig plaats.	
5.2.4	De datum van afmelden geldt als einddatum van het leasecontract. Opdrachtnemer zorgt voor verwijdering van de huisstijl. Opdrachtnemer is vanaf dat moment verantwoordelijk voor het	

	voertuig.
5.2.5	Het door Opdrachtnemer in te nemen voertuig wordt binnen 2 werkdagen na afloop van het leasecontract opgehaald op de locatie van inleveren.
5.2.6	Bij geconstateerde (ook niet gemelde) innameschade berekent Opdrachtnemer maximaal de hoogte van het eigen risico door.
5.2.7	Opdrachtgever ontvangt van opdrachtnemer een overzicht van de inname inclusief schades.
5.2.8	De medewerker en/of contactpersoon van Opdrachtgever wordt tijdig en volledig door de Opdrachtnemer geïnformeerd over het geldende innameprotocol van het voertuig.

6. Eisen met betrekking tot financiële afwikkeling

6.1 Facturatie en betaaltermijn

Nummer	Eis
6.1.1	Opdrachtnemer hanteert verzamelfacturen, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen leasevoertuigen en huur voertuigen. Facturen dienen in PDF verzonden te worden aan Facturen@odgm.nl
6.1.2	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen, na datum facturatedatum. Er is geen sprake van automatisch incasso.
6.1.3	Opdrachtnemer controleert, corrigeert maandelijks (ten einde een correcte facturatie/ verrekening fiscale bijtelling) op een juiste aansluiting op Opdrachtgever medewerkersniveau tussen innamedatum en uitgiftedatum van voertuigen (inname datum oude voertuig kan nooit liggen na uitgifte datum nieuwe voertuig behalve bij nalatigheid medewerker van Opdrachtgever).

7. Eisen met betrekking tot duurzaamheid
7.1 Bijdrage aan het minimaliseren van de CO₂ voetafdruk van ODGM

Nummer	Eis
7.1.1	Opdrachtnemer geeft uitvoering aan de bij inschrijving ingediende uitwerkingen van de kwalitatieve gunningscriteria om hiermee een maximale bijdrage te leveren in het verminderen van de CO ₂ voetafdruk bij Opdrachtgever