

Beschrijvend Document

ten behoeve van de Europees
openbare aanbesteding

[40-juli-2026_18-08-2026_31-08-2026](#)

S039- Leasefietsen

curio

Inhoudsopgave

1. Begrippen	3
2. Achtergrondinformatie	3
2.1 Curio.....	3
2.2 Relevante organisatorische context.....	4
2.2.1 Curio dienst medewerker en organisatie (m en o).....	4
2.2.2 Contactpersonen opdrachtnemer	4
2.3 Toekomstige ontwikkelingen	5
2.4 Huidige situatie.....	5
2.4.1 Relevante cao's.....	5
2.4.2 Regelingen	5
2.4.3 ERP-systeem	5
3. Opdrachtomschrijving	6
3.1 Prestatie	6
3.2 Gewenste situatie.....	6
3.3 Doelstellingen.....	6
3.4 Omvang.....	6
3.5 Samenwerking met derden	7
4. Programma van eisen.....	8
4.1 HET LEVEREN VAN FIETSEN OP BASIS VAN FULL OPERATIONAL LEASE.....	8
4.1.1 Leasefietsregeling.....	8
4.1.2 Levering van de fiets	9
4.1.3 Assortiment	9
4.1.4 Implementatie.....	10
4.2 HET ONDERHOUDEN EN REPAREREN VAN DE GELEVERDE FIETSEN.....	11
4.2.1 Onderhoud en reparatie.....	11
4.3 DE ADMINISTRatieve AFHANDELING.....	11
4.3.1 IT-oplossing.....	11
4.3.2 Administratieve afhandeling.....	13
4.3.3 Privacy en informatiebeveiliging	13
4.4 RAPPORTAGES, ACCOUNTBEHEER EN COMMUNICATIE.....	15
4.4.1 Rapportage	15
4.4.2 Accountbeheer	16
4.4.3Communicatie	16
5. Facturatie	17
5.1 Facturatie	17

1. Begrippen

In dit Beschrijvend Document wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Rijks-voorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2025 (ARVODI-2025). In afwijking daarvan of aanvulling daarop hebben deze begrippen de betekenis die daaraan in de Bijlage 'Begrippenlijst' wordt toegekend.

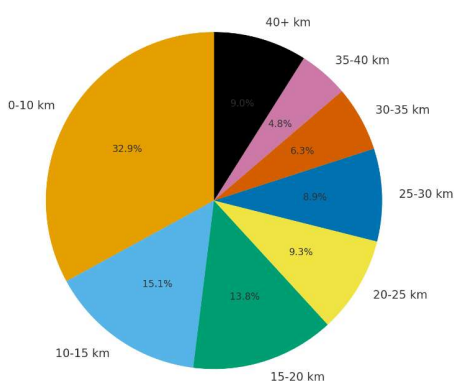
2. Achtergrondinformatie

2.1 Curio

Curio is dé beroepsopleider van de regio West-Brabant en verzorgt VMBO- en MBO-onderwijs voor circa 22.000 leerlingen en studenten. Bij Curio werken totaal circa 2.630 medewerkers, welke staan voor 2105 fte. Ongeveer 70% van de medewerkers heeft een onderwijzende of onderwijsondersteunende functie. Een compleet overzicht van ons onderwijsaanbod en onze locaties is terug te vinden op: www.curio.nl.

Onderstaand figuur geeft een indicatie van de procentuele verdeling van de woon-werkafstand (enkele reis) in de huidige situatie binnen de organisatie.

Verdeling woon-werk afstand per categorie



Onze visie

Curio wil leerlingen en studenten een goede toekomst bieden. Weten waar je talenten liggen en hoe je jezelf ontwikkelt, is in de banen van de toekomst belangrijker dan ooit.

Curio biedt daarom onderwijs waarin leerlingen en studenten centraal staan. We moedigen ze aan om te ontdekken en prikkelen hun nieuwsgierigheid. We leiden ze op tot zelfbewuste deskundigen in hun vakgebied. Zodat ze zo goed mogelijk voorbereid zijn op de arbeidsmarkt van morgen. Curio laat leerlingen en studenten groeien.

Onze ambitie

Goed voorbereid en zelfverzekerd de toekomst in. Dat gunnen we al onze leerlingen en studenten. We streven ernaar om leerlingen en studenten toekomstbestendig onderwijs aan te bieden. Onderwijs dat flexibel is. Met opleidingen die aansluiten op de wensen van leerlingen en studenten én de ontwikkelingen in de regio. Waar leergemeenschappen Curio met de omgeving en de beroepspraktijk verbinden. En waar de leerbehoefte en de voortdurende ontwikkeling van onze leerlingen en studenten centraal staan.

We maken het mogelijk dat de inwoners van West-Brabant een leven lang kunnen leren. We zijn een logische gesprekspartner voor maatschappelijke organisaties en het bedrijfsleven. Wij zijn de beroepsopleider van de regio: wij laten leerlingen en studenten groeien. Wij zijn Curio.

Onze kernwaarden

Curio is nieuwsgierig, deskundig en zelfbewust. Dat zijn onze kernwaarden. Ze geven aan wie we als organisatie zijn en hoe we ons gedragen. Daarnaast zijn het waarden die we onze leerlingen en studenten meegeven. We leren ze om nieuwsgierig, deskundig en zelfbewust te zijn. Zo helpen we ze te groeien. Wat houden deze waarden concreet in? Wat vragen ze van ons?

NIEUWSGIERIG

We zijn nieuwsgierig. We willen weten wat er in onze omgeving gebeurt. We moedigen onze leerlingen en studenten ook aan om verder te kijken. Om nieuwe dingen te leren. Om nieuwsgierig te zijn naar de mensen en ondernemingen om hen heen.

DESKUNDIG

We zijn deskundig in het geven van beroepsonderwijs. We leiden onze leerlingen en studenten deskundig op tot vakmensen die klaar zijn voor de toekomst. Onze leerlingen en studenten worden gezien en erkend als deskundige professionals met toegevoegde waarde voor de arbeidsmarkt.

ZELFBEWUST

Als zelfbewuste medewerkers staan we voor Curio en ons beroepsonderwijs. We weten wat we doen. We zijn ons bewust van onze invloed op de omgeving. Deze zelfbewuste houding dragen we over op onze leerlingen en studenten. We maken ze zelfbewust zodat ze stevig in hun beroepspraktijk staan met de juiste houding en verwachtingen.

Instellingsplan

Voor meer informatie over Curio raadpleegt u ons instellingsplan op onze website:

[Curio Instellingsplan_0.pdf](#)

2.2 Relevante organisatorische context

2.2.1 Curio dienst medewerker en organisatie (m en o)

De dienst medewerker en organisatie is één van de ondersteunende diensten binnen Curio. Deze dienst is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en uitvoering van het HR-beleid, advisering aan het management en de verzorging van de personeels- en salarisadministratie voor alle medewerkers. De dienst bestaat uit verschillende teams en specialismen, waaronder:

- Personeels- en salarisadministratie
- HR business partners
- Beleidsadviseurs
- Vakspecialisten binnen het loopbaancentrum richten zich op mobiliteit en loopbaanbegeleiding, duurzame inzetbaarheid, recruitment, WW en pensioen en opleiden via de Curio Academie.

De dienst wordt aangestuurd door de directeur medewerker en organisatie.

2.2.2 Contactpersonen opdrachtnemer

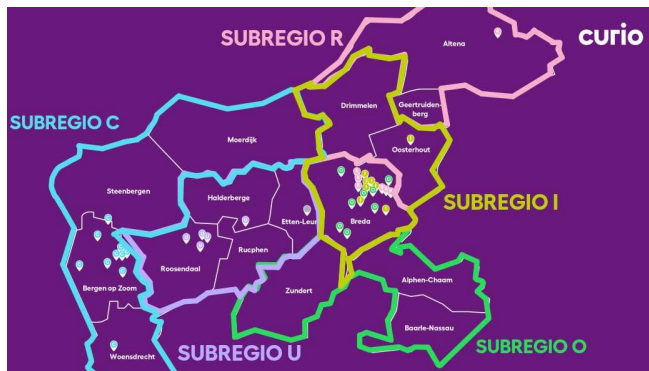
Bij de uitvoering van de werkzaamheden heeft de opdrachtnemer onder andere contact met verschillende professionals binnen Curio:

- Senior beleidsadviseur HR
- Manager personeel en salarisadministratie (PSA)
- Vakspecialisten en medewerkers van de Personeels- en Salarisadministratie
- Vakspecialisten en medewerkers van de Financiële administratie
- IT/IM medewerkers
- Alle mogelijke gebruikers (medewerkers binnen Curio)

Het contractmanagement van de leasefiets- samenwerking is in handen van de senior beleidsadviseur HR/ manager PSA. Eindverantwoordelijk voor de leasefietsregeling en uitvoering is de directeur medewerker en organisatie.

2.3 Toekomstige ontwikkelingen

Curio ontwikkelt door. Per 1 augustus 2026 zal het onderwijs van Curio per subregio georganiseerd worden. Deze doorontwikkeling heeft voor het grootste deel van de medewerkers binnen Curio (het onderwijs en onderwijsondersteunend personeel) geen directe verandering in de reisbewegingen. Deze regionale verdeling is in onderstaand figuur zichtbaar.



2.4 Huidige situatie

2.4.1 Relevante cao's

Op dit moment bevatten de voor Curio relevante CAO's geen verplichting voor de werkgever om een leasefietsregeling aan te bieden. De CAO mbo bevat wel een bepaling op grond waarvan de werkgever een fiscaal gefaciliteerde fietsregeling kan treffen. De CAO vo bevat op dit moment geen vergelijkbare bepaling. Daarmee is een eventuele leasefietsregeling voor Curio thans geen rechtstreeks uit de CAO voortvloeiende arbeidsvoorwaarde, maar een door Curio te treffen regeling binnen de geldende fiscale, arbeidsrechtelijke en arbeidsvoorwaardelijke kaders.

De huidige looptijd van de CAO mbo is van 1 augustus 2025 tot 1 maart 2026. De huidige looptijd van de CAO vo is van 1 november 2025 tot 1 maart 2027.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigingen kunnen optreden in de CAO mbo, de CAO vo, fiscale wet- en regelgeving of andere relevante arbeidsvoorwaardelijke kaders, die van invloed kunnen zijn op de inrichting, uitvoering of financiële verwerking van de leasefietsregeling. Indien dergelijke wijzigingen zich voordoen, kan Curio de leasefietsregeling en de daaruit voortvloeiende uitvoeringsafspraken aanpassen. Opdrachtnemer is gehouden zijn dienstverlening hierop aan te passen en daaraan medewerking te verlenen. Zie artikel 12 van de onderliggende Raamovereenkomst.

2.4.2 Regelingen

Actueel heeft Curio geen (lease)fiets regeling. Er is een reiskostenregeling voor woon-werkverkeer waarbij gebruik gemaakt wordt van (een deel van) de onbelaste fiscale ruimte (€ 0,19 per kilometer). De vergoeding wordt verstrekt over maximaal 40 kilometer per enkele reisafstand, met dien verstande dat de kosten verband houdende met de eerste 5 kilometer per enkele reisafstand (10 kilometer per werkdag) niet voor vergoeding in aanmerking komen wanneer de enkele reisafstand van de werknemer minder dan 5 kilometer bedraagt. (CAO mbo bijlage B7)

De resterende fiscale ruimte wordt via een uitruilregeling benut. Daarnaast hebben medewerkers ook de mogelijkheid gebruik te maken van het openbaar vervoer. Hiervoor kunnen zij een NS-business card vergoed krijgen.

2.4.3 ERP-systeem

Curio werkt momenteel met Afas als ERP-systeem voor personeels- en salarisadministratie. Dit systeem ondersteunt onder andere de uitvoering van HR-processen, waaronder de uitvoering van de leasefietsregeling zou plaatsvinden. Curio werkt met MijnCurio, een op maat gemaakt voorportaal van Afas.

3. Opdrachtomschrijving

3.1 Prestatie

De opdracht betreft het leveren van (elektrische) fietsen op basis van Full Operational Lease voor medewerkers van Opdrachtgever. Wederpartij blijft hierbij eigenaar van de geleverde fiets.

De volgende diensten behoren tot de opdracht:

1. het leveren van diverse type fietsen;
2. het repareren en onderhouden van de geleverde fietsen;
3. Het beschikbaar stellen van Programmatuur voor de digitale ondersteuning van de uitvoering van de leasefietsenregeling;

3a. Optioneel: het maken van een koppeling tussen de Afas omgeving bij Curio en Programmatuur van Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft de wens om de dienstverlening aan te sluiten op haar Afas omgeving, voor wat betreft aanvragen, controleren, registreren en de salarisverwerking. Opdrachtgever is dan ook voornemens gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een Nadere overeenkomst aan te gaan met Opdrachtnemer voor realisatie van een koppeling tussen Afas en de Programmatuur van Opdrachtnemer.

4. het opleveren van rapportages;
5. het behandelen van vragen en klachten van Opdrachtgever en haar medewerkers.

3.2 Gewenste situatie

Curio beoogt een leasefietsregeling die voor medewerkers laagdrempelig, aantrekkelijk en eenvoudig in gebruik is, en die voor Curio beheersbaar en administratief efficiënt kan worden uitgevoerd. Medewerkers die deelnemen aan de regeling moeten op een gebruiksvriendelijke wijze een leasefiets kunnen kiezen, aanvragen en gebruiken, binnen de kaders van de door Curio vastgestelde leasefietsregeling.

De gewenste situatie is dat Opdrachtnemer de uitvoering van de regeling grotendeels digitaal ondersteunt met Programmatuur, waarmee medewerkers en Curio de leasefietsregeling kunnen uitvoeren en beheren. De Programmatuur ondersteunt in ieder geval het aanvraag- en accorderingsproces, de vastlegging van deelname en het beschikbaar stellen van de gegevens die Curio nodig heeft voor de administratie en salarisverwerking. Indien Curio, al dan niet in later stadium, gebruik maakt van de in deze aanbesteding opgenomen optie, werkt Opdrachtnemer mee aan de realisatie van een koppeling tussen de Programmatuur van Opdrachtnemer en AFAS.

Daarnaast verwacht Curio dat medewerkers gedurende de looptijd van de Leaseovereenkomst worden ondersteund bij vragen, onderhoud en reparatie, en dat Curio tijdig beschikt over de informatie die nodig is voor uitvoering, controle, salarisverwerking en rapportage. De dienstverlening van Opdrachtnemer dient zodanig te zijn ingericht dat Curio gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan blijven voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving, fiscale kaders en de voor Curio geldende arbeidsvoorwaardelijke afspraken.

3.3 Doelstellingen

Curio wil het volgende bereiken:

1. Het komen tot een volledige uitgewerkte leasefietsenregeling voor haar medewerkers en de digitale ondersteuning daarvan middels Programmatuur van Opdrachtnemer en optioneel de koppeling daarvan aan de Afas omgeving bij Curio.
2. Onze medewerkers kunnen bij het leasen van een fiets kiezen uit een assortiment dat zo breed mogelijk is en bestaat uit kwalitatief hoogwaardige fietsen.
3. Onderhoud en reparaties aan de leasefiets dient de medewerker zo weinig mogelijk inspanning en tijd te kosten.
4. Zowel Curio als haar medewerkers dienen zo min mogelijk tijd te besteden aan de administratie die samenhangt met het leasen van een fiets.
5. Het waarborgen van de veiligheid van de (persoons)informatie van Curio en haar medewerkers bij het verwerken door de Opdrachtnemer en tijdens de uitwisseling tussen Curio en de Opdrachtnemer.
6. Het blijven voldoen aan collectieve en individuele arbeidsvoorwaarden van toepassing op Opdrachtgever en haar werknemers.

3.4 Omvang

De leasefietsenregeling wordt beschikbaar gesteld aan alle Curio medewerkers. Op het moment van aankondiging van de aanbesteding zijn dat circa 2.630 medewerkers.

Gelet op de reisafstanden (woon-/werkverkeer) van haar medewerkers schat Curio in dat de regeling voor circa 800 medewerkers interessant kan zijn.

Hoeveel medewerkers er daadwerkelijk gebruik zullen maken van de regeling en welke type fietsen zij dan interessant vinden kan Curio niet inschatten. Relevant om in dit kader daarbij te vermelden is het feit dat de reiskostenvergoeding voor medewerker komt te vervallen bij deelname aan de leasefietsenregeling

Curio geeft geen garanties ten aanzien van het aantal deelnemende medewerkers. De daadwerkelijke deelname is afhankelijk van individuele keuze van medewerkers.

3.5 Samenwerking met derden

Bij de uitvoering van de opdracht kan samenwerking benodigd zijn met Afas Software B.V., ten behoeve van de koppeling Programmatuur van Opdrachtnemer met de binnen Opdrachtgever gebruikte software deze derde.

4. Programma van eisen

4.1 HET LEVEREN VAN FIETSEN OP BASIS VAN FULL OPERATIONAL LEASE

4.1.1 Leasefietsregeling

Diefstal en schade	
1	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat iedere leasefiets gedurende de gehele looptijd van de Leaseovereenkomst verzekerd is voor diefstal & casco. Het eigen risico voor de medewerker die de fiets leaset (en Curio) is hierbij per gebeurtenis € 25,-. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat iedere leasefiets gedurende de gehele looptijd van de Leaseovereenkomst verzekerd is voor diefstal & casco. Het eigen risico voor de Curio medewerker die de fiets leaset is hierbij per gebeurtenis € 25, voor schade. Het eigen risico voor medewerker die de fiets leaset is hierbij per gebeurtenis € 25, tenzij de fiets is voorzien van een GPS tracker; dan geldt geen eigen risico voor diefstal.
2	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat iedere leasefiets van het type speed pedelec gedurende de gehele looptijd van de Leaseovereenkomst verzekerd is voor wettelijke aansprakelijkheid (WA). Het eigen risico voor de medewerker die de fiets leaset (en Curio) is hierbij per gebeurtenis € 25,-. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat iedere leasefiets van het type speed pedelec gedurende de gehele looptijd van de Leaseovereenkomst verzekerd is voor wettelijke aansprakelijkheid (WA). Het eigen risico voor de Curio medewerker die de fiets leaset is hierbij per gebeurtenis € 25,-, tenzij de fiets is voorzien van een GPS tracker; dan geldt geen eigen risico voor diefstal.
3	Opdrachtnemer biedt bij diefstal & schade (waar mogelijk) haar keuze van de werknemer vervangend vervoer of gratis stadsfiets voor de werknemer vergelijkbaar, vervangend vervoer aan bij de medewerker. Deze ondersteuning is tijdens werkdagen beschikbaar.
Eigen bijdrage	
4	De leaseconstructie wordt per fietscategorie gebaseerd op het maximumbedrag zoals hieronder weergegeven: - stadsfiets a € 3.000,- - racefiets, mountainbike, sporthybride fiets a € 7.000,- - e-bike a € 5.000,- - speed pedelecs a € 6.000,- Indien de cataloguswaarde van de door de medewerker gekozen fiets hoger is dan het voor de betreffende fietscategorie geldende maximumbedrag, wordt uitsluitend dit maximumbedrag in de leaseconstructie betrokken. Het meerdere maakt geen onderdeel uit van de leaseconstructie en wordt door de medewerker als eigen bijdrage voldaan.
Inruil	
5	Opdrachtnemer faciliteert de mogelijkheid tot inruil van bestaande fietsen door medewerkers. Daarbij geldt: a. de inruil vindt volledig plaats tussen medewerker en Opdrachtnemer b. de inruilwaarde is marktconform en wordt op transparante wijze vastgesteld c. de bedragen zoals genoemd in het prijzenblad blijven t.a.t. de grondslag voor de leaseconstructie. Hierbij geldt dat: (i) inruil geen verplicht onderdeel van de regeling is; (ii) medewerkers hier nooit toe kunnen worden verplicht, en; (iii) een eventuele inruilvergoeding niet wordt verwerkt als korting op het leasetarief van een fiets waarvan de medewerker geen eigenaar wordt.

Met opmerkingen [DH1]: N.a.v. vraag/antwoord 20 Nvl-1

Met opmerkingen [DH2]: N.a.v. vraag/antwoord 20 Nvl-1

Met opmerkingen [DH3]: N.a.v. vraag/antwoord 4 Nvl-1

Met opmerkingen [DH4]: N.a.v. vraag/antwoord 60 Nvl-2

Met opmerkingen [DH5]: N.a.v. vraag/antwoord 60 Nvl-2

Met opmerkingen [DH6]: N.a.v. vraag/antwoord 37 Nvl-1

4.1.2 Levering van de fiets

6	Levering vindt plaats via afhaal bij een voor de medewerker lokale* dealer respectievelijk door thuisbezorging. *Lokaal = De opdrachtnemer dient te waarborgen dat zich binnen een straal van maximaal 30 kilometer van elke afzonderlijke locatie van Curio minimaal één dealer bevindt waar de medewerker terecht kan.
7	Opdrachtnemer draagt zorg voor het rijklaar afleveren van de fiets, waarbij de fiets is afgesteld op de betreffende medewerker. Ingeval de fiets in overleg met de medewerker thuis bij deze medewerker wordt afgeleverd dan is Opdrachtnemer niet gehouden aan het rijklaar afleveren van de bestelde fiets.
8	Opdrachtnemer levert een fiets binnen een vooraf aan medewerker gecommuniceerde en realistische levertijd en informeert de medewerker en Curio actief over de voortgang van de levering van de leasefiets.

4.1.3 Assortiment

9	De aanschafprijs (consumentenadviesprijs) van de fietsen die geleased (kunnen) worden onder deze Raamovereenkomst bij Opdrachtnemer is marktconform. Opdrachtnemer toont dit op verzoek van Curio aan.
10	Opdrachtnemer draagt zorg voor een breed en actueel assortiment fietsen, waarin in ieder geval de type fietsen: stadsfietsen, racefietsen, mountainbikes, sporthybride fietsen, e-bikes en speed pedelecs. Hierbij geldt: er is keuze uit minimaal drie (3) fietsenmerken per type fiets.
11	Opdrachtnemer geeft binnen zijn IT-oplossing online inzicht in het assortiment waaruit medewerkers een fiets kunnen kiezen. Hierbij is inzichtelijk wat de specificaties, consumentenadviesprijs en, in geval van een refurbished fiets, verkoopwaarde zijn van iedere fiets. Wanneer niet ieder fietsmodel online kan worden getoond, geeft Opdrachtnemer in elk geval aan welke merken onder het assortiment vallen.
12	Opdrachtnemer stelt medewerkers in staat, naast online, ook fysiek een fiets te selecteren via een aangesloten dealer. Medewerkers kunnen daarbij een fiets uitzoeken bij een fysieke vestiging van een aangesloten dealer en deze, mits passend binnen de leasefietsregeling van Curio en het assortiment van Opdrachtnemer, leasen.
13	Indien Opdrachtnemer ook refurbished fietsen aanbiedt, dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de medewerker die een aanvraag doet voor de lease van een refurbished fiets ervan op de hoogte is dat de aanvraag een refurbished fiets betreft. <i>Nota bene</i> Voor refurbished fietsen is de verkoopwaarde bepalend voor het leasebedrag (en niet de consumentenadviesprijs).

4.1.4 Implementatie

Na gunning van de Raamovereenkomst gaat eerst een implementatieperiode in. In deze periode worden diverse zaken verder afgestemd en ingeregeld.

14	Opdrachtnemer levert uiterlijk binnen 10 werkdagen na ondertekening van de Raamovereenkomst een concept implementatieplan aan. Het implementatieplan moet tenminste de volgende aspecten beschrijven: - De projectorganisatie, inclusief overlegstructuur - De planning inclusief doorlooptijd en tijdsinvestering voor Opdrachtgever; - Een communicatieplan; - Proces rondom aanvragen leasefietsen; Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan in gesprek over dit concept implementatieplan en Opdrachtgever komt op basis hiervan tot acceptatie van een definitief implementatieplan.
15	Opdrachtnemer draagt zorg dat de Implementatie van de Raamovereenkomst en alle daaruit voortvloeiende afspraken maximaal twee (2) maanden duurt vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. De exacte datum komen Partijen nadere overeen.
16	Leaseovereenkomsten worden aangegaan (resp. fietsen worden geleased) na succesvolle afronding van de implementatie en Acceptatie daarvan door Opdrachtnemer.
17	Leaseovereenkomsten komen ongeacht (digitale) accorderingen en/of ondertekeningen pas tot stand (totstandkomingsvoorwaarde) na (1) rechtsgeldige ondertekening van een gebruikersovereenkomst tussen Curio en haar medewerker, (2) afronding van de administratieve processen bij Curio teneinde de Leaseovereenkomst aan te kunnen gaan, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het verkrijgen van interne goedkeuringen en acceptatie van de betrokken medewerker van alle uit de gebruikersovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, beperkingen en fiscale consequenties. Partijen treden na gunning in overleg over een proces om aan deze eis uitwerking te geven. Opdrachtgever kan daarbij afstand doen van een of meer voorbehouden, indien naar het uitsluitende oordeel van Opdrachtgever haar rechten en die van haar medewerkers daardoor niet worden benadeeld.

4.2 HET ONDERHOUDEN EN REPAREREN VAN DE GELEVERDE FIETSEN

4.2.1 Onderhoud en reparatie

18	Opdrachtnemer laat minimaal eenmaal per jaar preventief onderhoud uitvoeren. De kosten voor het onderhoud aan de fiets zijn in de leaseprijs inbegrepen.
19	Opdrachtnemer benadert voor dit preventief onderhoud actief de medewerker.
20	Opdrachtnemer informeert de medewerker actief over de voortgang van de reparatie.
21	Opdrachtnemer biedt tijdens onderhoud en reparatie vergelijkbaar, vervangend vervoer aan bij de medewerker.
22	Opdrachtnemer draagt zorg voor het kunnen laten uitvoeren van reparatie en onderhoud bij een voor de medewerker lokale* dealer. *Lokaal = De opdrachtnemer dient te waarborgen dat zich binnen een straal van maximaal 30 kilometer van elke afzonderlijke locatie van Curio minimaal één dealer bevindt waar de medewerker terecht kan.

4.3 DE ADMINISTRatieve AFHANDELING

4.3.1 IT-oplossing

23	Opdrachtnemer verzorgt in eigen IT-oplossing voor de aanvraag en verdere administratieve zaken (waaronder communicatie) met betrekking tot de fiets.
24	Het verstrekken van Leaseovereenkomsten gebeurt in eerste instantie door gebruik te maken van deze IT-oplossing.
25	In deze IT-oplossing kan de medewerker alleen fietsen in de juiste categorie (en uit het beschikbaar assortiment) aanvragen.
26	Opdrachtnemer draagt binnen zijn IT-oplossing zorg voor een online overzicht met aangesloten dealers
27	De Opdrachtnemer moet salarisrelevante gegevens voor de leasefietsregeling periodiek kunnen exporteren in een gestructureerd formaat dat geschikt is voor import of verwerking in de salarisadministratie (AFAS). Het betreft minimaal naam medewerker, personeelsnummer, start-/einddatum, fiscale waarde, 7%-bijtelling, bruto-inhouding/ <u>eigen-bijdrage</u> , werkgeversbijdrage waar van toepassing. CSV/Excel-export is minimaal vereist; aansluiting op AFAS-import of semi-automatische verwerking heeft de voorkeur.
28	De Opdrachtnemer moet de door de medewerker geaccepteerde of ondertekende gebruikersovereenkomst (tussen Curio en medewerker) beschikbaar stellen als PDF, inclusief bijbehorende metadata zoals personeelsnummer, naam, datum/tijdstip van ondertekening en contractnummer. De documenten moeten handmatig of in bulk kunnen worden geëxporteerd ten behoeve van opname in het AFAS-personeelsdossier. Semi-automatische of automatische plaatsing in AFAS is wenselijk.
29	De functionaliteit van de IT-oplossing wordt geleverd in de vorm van een SaaS-clouddienst oplossing. Het technisch applicatie-beheer van de SaaS-clouddienst oplossing ligt volledig bij de Opdrachtnemer.
30	De IT-oplossing ondersteunt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst clients op alle door Microsoft ondersteunde operating systemen die mainstream support hebben.
31	De IT-oplossing moet compatible zijn en werken op minimaal de één na laatste major-release (n-1) van Microsoft Edge en de 5 meest gangbare internetbrowsers, als gepubliceerd op statcounter.com (browser marketshare worldwide, van de laatste 12 maanden) en op alle versies daarvan die nog steeds ondersteund worden en secure zijn conform de opgave van de Opdrachtnemer van de browser gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst.
32	Voor de werking van de IT-oplossing heeft een eindgebruiker geen proprietary, uitgefaseerde technologieën of plugins nodig waaronder, maar niet beperkt tot, Adobe Flash, Microsoft Silverlight, Java (corporation) applets, ActiveX applicaties.

Met opmerkingen [DH7]: N.a.v. vraag/antwoord 60 Nvl-2.

33	De Opdrachtnemer stelt zich actief op ten aanzien van de implementatie van best practices, gedragscodes, aanbevelingen of relevante standaarden van overheidsinstanties in de IT-oplossing (verenigingen, brancheorganisaties of gebruikersgroepen). Bijvoorbeeld worden de normen eduStandaard, MORA en eduHub geïmplementeerd.
34	Een toename van de omvang van de database of aantallen gebruikers heeft geen invloed op de performance van de IT-oplossing.
35	Het systeem is enkel toegankelijk middels Single Sign On op basis van ADFS (Active Directory Federation Services) of Microsoft Azure. Hierbij heeft realisatie via Microsoft Azure de voorkeur. Multi factor authentication wordt via Entra ID afgedwongen. De duur van de sessie is instelbaar.
36	De IT-oplossing biedt een provisioning- en deprovisioning API die zowel pre-provisioning als on-demand provisioning bij eerste login ondersteunt, evenals automatische deprovisioning van on-demand geprovisioneerde accounts na een configureerbare periode.
37	De IT-Oplossing ondersteunt IDP (Identity Provider) initiated login.
38	Gegevens in de IT-oplossing moeten verwijderd of geanonimiseerd kunnen worden conform wettelijke eisen (Archiefwet en privacywetgeving) en volgens het principe van dataminimalisatie; privacy by design. Toelichting: Bij (type) gegevens kan aangegeven worden wat de einddatum is. Vervolgens is het mogelijk te selecteren op einddatum en overzicht te krijgen van de gegevens die 'verlopen' op deze datum en kunnen vervolgens verwijderd of geanonimiseerd worden.
39	De IT-oplossing kan benaderd worden vanaf iedere gangbare PC, laptop, mobiele telefoon of tablet. De IT-oplossing ondersteunt meerdere gangbare webbrowsers, waaronder tenminste Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari waarvoor geen plugins noodzakelijk zijn.
41	De IT-oplossing voorziet in voldoende opslag en ruimte voor uitbreiding.
42	De IT-oplossing ondersteunt zowel het IPv4 als het IPv6 protocol.
43	De IT-oplossing slaat archiefwaardige informatieobjecten op in duurzame, valideerbare en volledig gedocumenteerde formaten (bijvoorbeeld PDF of XML), die voldoen aan open standaarden.
44	De IT-Oplossing kan instelbare bewaartermijnen vastleggen op tenminste het niveau van de informatieobjecten (bijv. documentniveau).
45	De Opdrachtnemer garandeert, conform de Archiefwet, dat Opdrachtgever zorgdrager voor/eigenaar van de informatie van Opdrachtgever blijft ongeacht de opslaglocatie van de informatie en de relatie met de Opdrachtnemer.
46	Bewaartermijnen voor Persoonsgegevens worden gesegmenteerd en automatisch toegepast.
47	De Opdrachtnemer (indien verwerker) draagt bij het einde van de Raamovereenkomst alle Gegevens over aan Opdrachtgever en/of vernietigt deze (naar wens van Opdrachtgever) en bewaart of behoudt geen gegevens voor eigen doeleinden.
48	Opdrachtgever behoudt het eigendom op alle data die worden geregistreerd en opgeslagen in de IT-oplossing. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst worden alle data kosteloos door de Opdrachtnemer terug geleverd aan de Opdrachtgever, of aan een door de Opdrachtgever aan te wijzen derde partij in een gangbaar bestandsformaat.
49	Wijzigingen in eventuele API's van de IT-oplossing mogen er niet toe leiden dat functionaliteit die door Opdrachtgever wordt gebruikt (deels) niet meer beschikbaar is.
50	Eventuele interfaces met andere systemen worden adequaat beveiligd met inachtneming van alle wettelijke eisen waardoor de integriteit door Opdrachtnemer wordt gewaarborgd.
51	De IT-oplossing bevat standaard gebruikersrollen die Opdrachtgever waar nodig kan aanpassen. De gebruikerstoegang moet op rolniveau in te regelen zijn. Dit geldt voor alle onderdelen en data.
52	Binnen de IT-oplossing kunnen door middel van autorisatie privacygevoelige gegevens worden afgeschermd. Deze autorisatie is inzichtelijk te maken in een overzicht.

53	<u>Gebruikers kunnen in meerdere gebruikersgroepen/rollen worden ingedeeld. De oplossing ondersteunt het indelen van gebruikers in één of meerdere gebruikersgroepen en/of rollen. Een oplossing waarbij per gebruiker één actieve rol wordt toegekend, voldoet eveneens.</u>
54	<u>Rollen en rechten zijn op persoons- of op groepsniveau toe te kennen. De oplossing ondersteunt het toekennen van rollen en rechten op persoonsniveau en/of groepsniveau. Het is voldoende wanneer de leverancier ten minste één van deze vormen van autorisatietoekenning ondersteunt, mits gebruikers hiermee passend en volgens het principe van 'least privilege' kunnen worden geautoriseerd.</u>
55	Rollen, rechten en autorisaties zijn middels Entra ID securitygroepen toe te wijzen. <u>Zie tevens vraag/antwoord 51 Nvl-1.</u>
56	Rechten voor het draaien van rapportages zijn toe te delen aan diverse medewerkers.
57	Opdrachtgever is op dit moment gestandaardiseerd op Microsoft Windows/Azure/MS365. Updates binnen dit platform en de eerdergenoemde browsers en versies worden tijdens de contractduur ondersteund.
58	De Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever toegang tot zijn service managementportaal, wat de Opdrachtgever in staat stelt om incidenten te melden, feature requests in te dienen en de status van wijzigingen, problemen en incidenten te volgen.
59	Medewerkers van de Opdrachtnemer, die in contact treden met Opdrachtgever, beheersen de Engelse en Nederlandse taal in woord en geschrift.
60	De Opdrachtnemer specificeert welke onderdelen van de IT-oplossing gebruikmaken van AI-technologieën (zoals machine learning, voorspellende algoritmen, generatieve AI). Per component wordt minimaal aangegeven: Doel en functie, gebruikte datatypen, trainingsmethodiek (trainen op klantdata toegestaan: ja/nee), risicoclassificatie conform EU AI Act.
61	De Opdrachtnemer mag geen klantdata gebruiken voor het trainen of verbeteren van generieke AI-modellen, tenzij hiervoor expliciet en schriftelijk toestemming wordt gegeven door Opdrachtgever.
62	De IT-oplossing moet uitlegbaarheid ("explainability") ondersteunen bij elke AI-aanbeveling of geautomatiseerde beslissing die invloed heeft op de betrokken processen. Dit omvat minimaal: inzicht in datavelden die tot de beslissing hebben geleid, mogelijkheid om AI-beslissingen handmatig te overrulen, logging van elke gegenereerde AI-uitkomst
63	De IT-oplossing moet zich aanpassen aan de verschillende devices waarop de IT-oplossing wordt gebruikt en 'responsive' pagina's genereren (adaptief design).
64	Medewerkers kunnen plaats- en tijdsafhankelijk werken (anytime, anyplace) gebruikmakend van de in de markt gangbare apparaten (laptops, tablets, smartphones e.d.).
65	De IT-oplossing bevat een Nederlandstalige gebruikersinterface.

Met opmerkingen [DH8]: N.a.v. vraag/antwoord 25 Nvl-1

Met opmerkingen [DH9]: N.a.v. vraag/antwoord 25 Nvl-1

Met opmerkingen [DH10]: N.a.v. vraag/antwoord 51 Nvl-1

3.3.2 Administratieve afhandeling

66	Opdrachtnemer verzorgt in ieder geval alle branchegebruikelijke (financiële) administratie, zoals alle administratie met betrekking tot (het offrenen, (in)leveren, onderhouden en repareren van) de fiets. Hieronder valt tevens de administratie met betrekking tot eventuele schade, diefstal en pechhulp. Indien Opdrachtgever meer administratie nodig heeft, verleent Opdrachtnemer altijd medewerking.
----	---

3.3.3 Privacy en informatiebeveiliging

De Opdrachtnemer hoeft niet te beschikken over een geldige ISO 27001-certificering of gelijkwaardig. Als geen geldige certificering of gelijkwaardig aanwezig is, dient de Opdrachtnemer op andere wijze overtuigend aan te tonen dat aan de hieronder gestelde eisen wordt voldaan.

Wet- en regelgeving	
67	Opdrachtnemer voldoet tijdens de uitvoering van de dienstverlening aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG).
68	Bij de uitvoering van de dienstverlening verwerkt Opdrachtnemer persoonsgegevens. Opdrachtnemer doet dit in een rol als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.

69	Opdrachtnemer en door opdrachtnemer gecontracteerde (sub)verwerker(s) slaan persoonsgegevens alleen binnen de EER op.
70	Opdrachtnemer garandeert, dat de betrokkene, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, wordt geïnformeerd over welke verwerking (van de persoonsgegevens) plaatsvindt.
71	Opdrachtnemer garandeert de rechten van betrokkenen volgens de AVG (bijv. het recht op rectificatie) en dat de processen bij en door Opdrachtnemer zijn ingericht op deze garantie.
<i>Governance en continue verbetering</i>	
72	Opdrachtnemer beschikt over een managementsysteem voor informatiebeveiliging en privacy waarmee risico's worden beheerst en maatregelen periodiek worden geëvalueerd en verbeterd. De werking hiervan wordt geborgd in een continue verbetercyclus (PDCA of gelijkwaardig).
73	Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving, dreigingen, kwetsbaarheden en technologische ontwikkelingen en verwerkt deze tijdig in haar beveiligings- en privacy maatregelen.
74	Opdrachtnemer heeft rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor informatiebeveiliging en privacy formeel belegd binnen de organisatie.
75	Opdrachtnemer beschikt over een proces voor het identificeren, beoordelen en tijdig verhelpen van beveiligingskwetsbaarheden in systemen, applicaties en infrastructuur die worden ingezet voor de dienstverlening aan opdrachtgever.
<i>Risicomanagement</i>	
76	Opdrachtnemer voert periodiek risicoanalyses uit op informatie, systemen en dienstverlening die worden gebruikt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Daarbij worden de aspecten beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid expliciet beoordeeld.
77	Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen op basis van de uitgevoerde risicoanalyses en kan de gemaakte afwegingen desgevraagd aantonen.
<i>Betrouwbare medewerkers</i>	
78	Opdrachtnemer voert voorafgaand aan indiensttreding of functiewijziging een passend screeningsproces uit voor medewerkers en ingeschakelde derden die toegang krijgen tot informatie van opdrachtgever. Als de aard van de functie dit vereist, wordt deze screening periodiek herhaald.
79	Opdrachtnemer beschikt over een formeel disciplinair proces voor situaties waarin medewerkers of ingeschakelde derden handelen in strijd met het informatiebeveiligings- of privacybeleid.
80	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers en ingeschakelde derden die toegang hebben tot gegevens van opdrachtgever zijn geïnstrueerd over informatiebeveiliging, privacy en vertrouwelijkheid.
81	Opdrachtnemer borgt dat personen met toegang tot informatie van opdrachtgever zijn gebonden aan passende geheimhoudingsverplichtingen.
82	Opdrachtnemer voert structurele bewustwordings- en trainingsactiviteiten uit op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.
<i>Toegangsbeveiliging</i>	
83	Opdrachtnemer past het principe van "least privilege" toe en verstrekt toegangsrechten uitsluitend op basis van noodzaak en functie.
84	Opdrachtnemer beschikt over processen voor identificatie, authenticatie, autorisatie en periodieke beoordeling van toegangsrechten.
85	Opdrachtnemer beschermt informatie en systemen met passende beveiligingsmaatregelen, waaronder netwerkbeveiliging, fysieke beveiliging met monitoring en versleuteling van gegevens tijdens transport en opslag waar dit risicogericht noodzakelijk is.
<i>Incidentmanagement en continuïteit</i>	
86	Opdrachtnemer beschikt over een formeel proces voor het melden, registreren, onderzoeken, afhandelen en leren van beveiligingsincidenten en datalekken.
87	Opdrachtnemer meldt beveiligingsincidenten en datalekken die betrekking hebben op opdrachtgever onverwijld en uiterlijk binnen de contractueel overeengekomen termijn.
88	Opdrachtnemer beschikt over voorzieningen voor back-up, herstel en continuïteit die passend zijn bij de aard van de dienstverlening. Deze voorzieningen worden periodiek getest.

89	Opdrachtnemer heeft passende maatregelen getroffen ter bescherming tegen malware. Deze maatregelen omvatten ten minste preventie, detectie, periodieke actualisatie van beschermingsmechanismen en procedures voor het afhandelen van malware-incidenten.
<i>Security by Design en Privacy by Design</i>	
90	Opdrachtnemer past security by design en security by default toe bij de ontwikkeling, inrichting en wijziging van systemen en diensten.
91	Opdrachtnemer past privacy by design en privacy by default toe bij de ontwikkeling, inrichting en wijziging van systemen en diensten waarin persoonsgegevens worden verwerkt.
92	Opdrachtnemer hanteert veilige standaardinstellingen en beperkt functies, koppelingen, rechten en gegevensverwerkingen tot hetgeen noodzakelijk is voor het beoogde doel.
<i>Leveranciersketen</i>	
93	Opdrachtnemer legt gelijkwaardige informatiebeveiligings- en privacyverplichtingen op aan onderaannemers en/of subverwerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.
94	Opdrachtnemer beoordeelt periodiek de naleving van deze verplichtingen door onderaannemers en/of subverwerkers.
<i>Verwerken gegevens van de tracking device op de fiets</i>	
95	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vaststellen van expliciet schriftelijk akkoord van de medewerker met de aanwezigheid van een actief tracking device op de door de medewerker te leasen fiets.
96	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de gegevens van de tracking device op de fiets uitsluitend worden verwerkt in geval van diefstal of vermissing en niet voor andere doeleinden.
97	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de verwerking van de gegevens van de tracking device op de fiets plaatsvindt in overeenstemming met de AVG en UAVG.

4.4 RAPPORTAGES, ACCOUNTBEHEER EN COMMUNICATIE

4.4.1 Rapportage

98	Opdrachtnemer houdt de volledige administratie bij van de aangevraagde en geleverde fietsen. De administratie omvat in elk geval: - Het aantal lopende Leaseovereenkomsten; - Het totaal aantal Leaseovereenkomsten, inclusief geannuleerde en beëindigd; - Gegevens medewerker (naam- en achternaam); - Start- en einddatum van de lopende Leaseovereenkomsten; - Eventuele bijzonderheden aan de fiets; - Bijtellingstarief; - Maandelijks leasebedrag.
99	Opdrachtnemer draagt zorg voor inzage in de leaseadministratie op verzoek van Curio met volledige contractdetails van de fietsen- vloot. Het opvragen en/of inzien is doorlopend en zonder kosten voor Curio.
100	Opdrachtnemer houdt een volledige administratie bij van klachten van medewerkers en Curio. Tenminste wordt gerapporteerd: - aard van de klacht - opgelost ja/ nee - Medewerker/ Curio - doorlooptijd klacht

4.4.2 Accountbeheer

101	Opdrachtnemer wijst voor Curio gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een strategisch verantwoordelijke contactpersoon aan. Deze contactpersoon is voor Curio het aanspreekpunt voor onderwerpen die raken aan de ontwikkeling van de dienstverlening, wijzigingen in relevante wet- en regelgeving, fiscale of arbeidsvoorwaardelijke ontwikkelingen en de doorontwikkeling van de leasefietsregeling. De strategisch verantwoordelijke contactpersoon denkt proactief mee over ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst.
102	Opdrachtnemer wijst voor Curio een tactisch verantwoordelijke contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor de dagelijkse coördinatie van de dienstverlening richting Curio. Deze contactpersoon is het vaste aanspreekpunt voor Curio voor vragen, signalen, wijzigingen, rapportages, evaluaties en de afstemming over de uitvoering van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer neemt op verzoek van Curio deel aan periodiek overleg over de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening.
103	Opdrachtnemer richt de operationele ondersteuning zodanig in dat Curio en haar medewerkers gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst tijdig en adequaat worden ondersteund bij vragen, meldingen en incidenten met betrekking tot de leasefietsregeling, de Leaseovereenkomst, de geleverde fietsen, onderhoud en reparatie en het gebruik van de Programmatuur. Opdrachtnemer maakt voor Curio inzichtelijk op welke wijze deze ondersteuning is georganiseerd, inclusief bereikbaarheid, contactmogelijkheden en escalatieroutes.

4.4.3 Communicatie

104	Opdrachtnemer adviseert Curio proactief over optimalisatiemogelijkheden voor de Prestatie (-onderdelen)
105	Opdrachtnemer neemt (proactief) deel aan alle door Opdrachtgever georganiseerde overlegvormen (operationeel, tactisch of strategisch), die nodig geacht worden in het kader van de dienstverlening.
106	Opdrachtnemer hanteert een klachtenprocedure voor Curio en haar medewerkers en informeert Curio medewerkers hierover.
107	Opdrachtnemer garandeert dat klachten zowel telefonisch als per e-mail kunnen worden ingediend.
108	Opdrachtnemer garandeert dat klachten dienen binnen 5 werkdagen worden afgehandeld na indiening door de medewerker respectievelijk Curio. Indien dat niet mogelijk is, informeert Opdrachtnemer de klager. Opdrachtnemer geeft tevens de verwachte afhandelingsstijd.
109	Opdrachtnemer garandeert dat op operationeel niveau een klantenservice is ingericht, waar medewerkers met hun vragen terecht kunnen.
110	Opdrachtnemer garandeert dat de klantenservice op werkdagen tussen 08:00u en 17:00u in elk geval telefonisch en per e-mail bereikbaar is.
111	Opdrachtnemer garandeert dat zij e-mails op werkdagen beantwoordt binnen 48 uur na ontvangst.
112	Opdrachtnemer garandeert dat de spreek- en schrijftaal in het Nederlands is.

5. Facturatie

5.1 Facturatie

1. Facturatievorm: de factuur dient als één .PDF bestand per e-mail aangeleverd te worden. Het facturatie e-mailadres is factuur@curio.nl;
2. Facturatie geschiedt in onderstaande factuurstromen:
Eenmaal per maand één (1) verzamelfactuur.
3. De factuur/ creditnota omvat minimaal de volgende informatie:
 - Bestelnummer van de Opdrachtgever (indien dit ontbreekt wordt de factuur niet in behandeling genomen);
 - NAW-gegevens Leverancier;
 - IBAN-nummer Leverancier;
 - Factuurnummer;
 - BTW-nummer
 - Kamer van Koophandel nummer Leverancier;
 - Factuurdatum;
 - Specificatie/ uniek kenmerk (leasecontractnummer) lopende Leaseovereenkomsten (geen NAWT gegevens medewerkers);
 - Factuurbedrag (totaal) excl. BTW;
 - BTW-bedrag;
 - Factuurbedrag (totaal) incl. BTW;

Leverancier dient mogelijk nog aanvullende informatie, door Opdrachtgever te bepalen, op te nemen op de factuur. Dit kan na gunning nog worden aangevuld.

Indien de factuur niet voldoet aan door de Opdrachtgever gestelde eisen of niet correct is heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de betaling op te schorten totdat Leverancier een juiste factuur ontvangen heeft.