

Bijlage 7: Concept Service Level Agreement

DE ONDERGETEKENDEN

Stichting Skal Biocontrole, ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw <NAAM>, <FUNCTIE>, hierna te noemen:

"Opdrachtgever"

en

<<Leasemaatschappij>, ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw <NAAM>, <FUNCTIE>, hierna te noemen:

OVERWEGENDE DAT:

1. De samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is vastgelegd in de Raamovereenkomst met nummer <NUMMER> en deze Price Level Agreement d.d. <DD-MM-JJJJ>.
2. Deze Service Level Agreement bedoeld is om in één document alle werkafspraken vast te leggen en na te leven gedurende de Raamovereenkomst.

INFORMATIE & COMMUNICATIE

Communicatie rondom het wagenpark(beheer) vindt plaats op drie niveaus, te weten;

Niveaus		
Management Skal (hierna management)	↔	Accountmanager (Opdrachtnemer)
Wagenparkbeheer (hierna WPB)	↔	Berijdershelpdesk (Opdrachtnemer)
Wagenparkbeheer (hierna WPB)	↔	Accountmanager (Opdrachtnemer)

In onderstaande matrix worden de verschillende communicatiestromen weergegeven waarbij:

- = de initiatiefnemer van de actie c.q. de verantwoordelijke
- = de ontvanger in de actie
- = geen actie

Onderwerp	Berijder-helpdesk	WPB
Eventuele aanpassing contractvoorwaarden, Raamovereenkomst	●/○	●/○
Structurele aanpassing procedures	●/○	●/○
Aanpassing Voertuigregeling	○	●/○
Toewijzing Voertuig (definitief akkoord)	○	●
Bestellen Voertuig (vervanging)	○	●
Leasecalculatie	●/○	○
Orderbevestiging	●	○
Aflevering Voertuig (melding)	●	○
Levertijd van het Voertuig	●	○
Aanvraag voorloop- en huur auto's	○	●

Bericht tijdelijk vervoer beschikbaar	•	○
Bij het Voertuig behorende bescheiden	•	○
Schadeafhandeling: rechtstreeks tussen berijder en Leasemaatschappij	●/○	●/○
Apk-keuringen en eventuele modificaties	•	-
Boetes	•	○
Managementinformatie op directieniveau	•	○
Berijderinformatie	•	○
Geconstateerde afwijkingen op procedures	○	•
Actie op signalering excessen (2x per jaar)	•	○
Facturen	•	○
Overzicht fiscale opgave Belastingdienst	•	○
Overzicht BTW fictie	•	○
Aanleveren calculatiematrix bij elke leaseovereenkomst	•	○

MANAGEMENTINFORMATIE

Frequentie Managementinformatie:

Soort informatie	Per kwartaal	Per jaar
Strategisch overzicht aantal rijdende, ingezette en beëindigde Voertuigen.		•
Trendweergave over de jaren heen: aantal rijdende contracten, gemiddelde looptijd, gemiddeld jaarkilometrage, gemiddelde totale kosten, gemiddelde totale aanschafprijs, gefactureerde totale kosten, aantal schades, aantal brandstofcontracten.		•
Overzicht ondernomen acties door Leasemaatschappij om autokosten te beheersen en te verlagen.	•	•

FREQUENTIE MANAGEMENTINFORMATIE PER KOSTENPLAATS:

Soort informatie	Per direct	Per jaar
Overzicht Voertuigen in bestelling, inzicht in merk/type/uitvoering, leverdatum etc.	•	
Overzicht leasecontracten die binnen 6 maanden worden beëindigd.	•	
Contractgegevens: overzicht rijdend Wagenpark en inzicht in inzetdatum, looptijd, voorschotbedrag etc.	•	
Leasemaatschappij zal informatie van verzekeraar verwerken tot een overzicht per kenteken inzake onder andere: <ul style="list-style-type: none"> - schadedatum; - verhaalbaar/niet verhaalbaar; - soort schade (omschrijving); - schadebedrag; - eventueel eigen risico; - overzicht ontvangen premies en werkelijke schadelast. 		•
Overzicht soort schade en oorzaak van de schade.	•	
Overzicht afwijkingen ten opzichte van contract: aantal kilometers, brandstof etc.	•	
Overzicht afdracht BTW afgelopen jaar	•	
Overzicht in te houden bedragen op loon door werkgever (loonheffing)	•	
Overzicht van lange termijn verplichtingen bij Leasemaatschappij		•
Brandstofoverzichten: inzicht in kosten en gebruik en verbruik.	•	

NORMEN 'NORMAAL' GEBRUIK

De volgende normen zijn vastgesteld voor 'normaal' gebruik. Leasemaatschappij signaleert en onderneemt actie na overschrijding van de overeengekomen normen richting Skal.

Soort Support	Normaal gebruik	Overschrijding van de norm als
Brandstofverbruik	Norm vastgesteld door Leasemaatschappij	> 10% overschrijding
Kilometerstanden	Bij elke tankbeurt invoeren	Geen invoering in voorgaande drie maanden
Gebruik brandstofpas	Alleen brandstof, olie en ruitensproeiervloeistof afrekenen	Als andere aankopen dan brandstof wordt afgerekend
Jaarkilometrage	Contractueel vastgelegd	> 10% afwijking contract versus werkelijk
Schades	Eén niet verhaalbare schade per kalenderjaar	Meer dan één niet verhaalbare schade per kalenderjaar
R.O.B.	Norm (gerelateerd aan de kilometerstand van het Voertuig) (Leasemaatschappij)	Overschrijding van deze norm

BESTEL- EN ORDERTRAJECT

Bestelling en inzet leaseauto	Berijderhelpdesk	WPB
Melding 1e aanschaf Voertuig	○	●
Toestemming vervanging Voertuig	●	●
Melding vervanging Voertuig 3 maanden voor expiratie	●	●
Toegangscode voor online calculeren verzenden	●	○
Definitieve keuze	○	●
Berekening leasebedrag + opstellen gebruikersovereenkomst	●	○
Akkoord wpb + getekende gebruikersovereenkomst retour ontvangen, met vermelding levertijd	○	(●)
Akkoord Skal (orderbevestiging)	○	●
Bestelling	●	-
Bepalen noodzaak voorloopauto	○	●
Afleveren voorloopauto	●	○
Afmelden huurauto	○	(●)
Aflevering definitieve Voertuig inclusief aanmelding verzekeraar en toesturen brandstofpas en bescheiden. Controle op conformiteit met bestelling.	●	○

VERZEKERINGEN EN SCHADE

De nieuw in te zetten Voertuigen zijn casco- en WA-verzekerd. De WA-verzekering is door Opdrachtnemer ondergebracht bij <<naam verzekeringsmaatschappij>>.

Er vindt een samenwerking plaats tussen Skal, <<verzekeraar>> en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt de aan- en afmelding en de schademelding van Voertuigen. De schadeafhandeling wordt gedaan door Opdrachtnemer. Een door de Opdrachtnemer aangewezen schadeherstelbedrijf wikkelt het schadeherstel af. De verzekeringsvoorwaarden van <<naam verzekeraar>> zijn van toepassing.

SCHADE RIJDBAAR

Onderstaand schema geeft een overzicht van de activiteiten en betrokkenen bij schade aan het Voertuig, waarbij het Voertuig nog rijdbaar is.

Procedure schade rijdbaar	Berijder-hulpdesk	WPB	Berijder
Melding schade	○	(○)	●
Invullen schadeformulier	○	-	●
Melding aan verzekering	●	-	-
Opdracht tot maken afspraak schadeherstel (binnen 1 werkdag) op een door Leasemaatschappij aangegeven locatie	●	○	○
Maken afspraak taxatie en vervolgspraak voor reparatie	-	○	●
Ontvangst en beoordelen taxatierapport en reparatie	●	-	-
Toestemming tot reparatie	●	-	-
Regelen vervangend vervoer (binnen 1 uur)	●	○	○
Controle doorlooptijd schadereparatie	●	-	-
Voertuig gereed (melding via schadebedrijf)	●	○	○
Vervangend vervoer inleveren	-	-	●
Vervangende auto afmelden	○	-	●
Factuurcontrole inclusief controle conform Offerte en tijdsduur	-	●	-
Factuurcontrole duur vervangend vervoer	●	-	-

SCHADE TOTAL LOSS

Onderstaand schema geeft inzicht in de procedure die wordt opgestart wanneer een Voertuig Total Loss is.

Schade Total Loss	Berijder-hulpdesk	WPB	Berijder
Melding schade Aan: berijderhulpdesk; na kantoortijd hulpdienst binnen 24 uur	○	-	●
Actie en coördinatie berging (per direct)	●	-	○
Actie en coördinatie vervangend vervoer (per direct)	●	-	○
Invullen schadeformulier	○	(○)	●
Aangeven locatie schadeherstel (aan berger)	●	-	-
Melding aan verzekering	●	-	-
Ontvangst en beoordelen taxatierapport en reparatieplanning	●	-	-
Beoordeling: total loss of reparable	●	○	-
Total loss: actie omzetten huurautocontract naar voorloopauto - 2e aanvraag nieuw Voertuig	●	○	○
Informeren over reparatieduur, procedure en eventueel Total loss verklaring (binnen 24 uur)	●	○	○

REPARATIE EN ONDERHOUD

Reparatie en onderhoud	Berijderhulpdesk	Berijder
------------------------	------------------	----------

Signalering onderhoudsbeurt plannen afspraak bij officiële dealer of een Bovag erkend servicepunt.	●	○
Fiat of reparatie verricht mag worden	●	○
Signalering Apk-keuring twee maanden voor keuringsdatum	●	○
Factuurcontrole en betaling	●	-

INZET VERVANGEND VERVOER BIJ SCHADE EN REPARATIE, ONDERHOUD

Vervangend vervoer bij schade, reparatie & onderhoud	Berijderhelpdesk	Berijder
Aanvraag c.q. schademelding	○	●
Controle aanvraag terecht (conform beleid)	●	-
Coördinatie inzet vervangend vervoer (per direct)	●	-
Factuurcontrole en betaling inclusief controle op inzettermijn.	●	-
Indien total loss wijzigen vervangend vervoer in langlopend contract + overleg nieuwe bestelling	●	-

BEKEURINGEN

Verkeersovertredingen worden rechtstreeks door de Opdrachtnemer betaalbaar gesteld en doorbelast aan Opdrachtgever zonder extra kosten. De informatie van de bekeuring wordt op de factuur vermeld.

De volgende bekeuringen worden doorbelast:

1. CJIB Bekeuringen
2. Gemeentelijke bekeuringen
3. Bekeuringen van huurauto's
4. Bekeuringen uit het buitenland.

Eventuele uitzondering hierop, is een bekeuring waar de snelheid boven een limiet van 30 km. per uur wordt overschreden. Als de bestuurder staande is gehouden, zal de bestuurder de bekeuring op eigen naam ontvangen. Mocht de bestuurder niet staande zijn gehouden, zal Opdrachtnemer op verzoek van justitie om de berijdergegevens vragen. Hierdoor zal de bekeuring alsnog naar de bestuurder verstuurd worden.

Bekeuringen	Berijderhelpdesk	WPB	Berijder
Ontvangt bekeuring van Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)	●	-	-
Betaling Opdrachtnemer	●	-	-
Doorbelasten van bekeuring inclusief informatie van de bekeuring	●	○	○

BRANDSTOF- EN/OF LAADPAS

Brandstof- en/of laadpas	Berijderhelpdesk	WPB	Berijder
Uitgifte brandstof- of laadpas bij; aflevering nieuw Voertuig c.q. na vermissing (binnen 48 uur na aanvraag)	●	●	-
Verzenden pincode (binnen 48 uur na aanvraag)	●	●	-
Vermissing brandstofpas	○	-	●

Blokkeren pas na vermissing / diefstal / verkoop Voertuig (per direct)	•	-	-
Inname brandstofpas bij; beëindigen contract c.q. wisseling van het Voertuig	-	•	○

AANPASSINGEN LEASEOVEREENKOMST

Contractaanpassing	Berijder-hulpdesk	WPB	Berijder
Herberekenen leasecontract	•	○	-
Aanpassing doorberekening leasebedrag	•	-	-

TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN DE LEASEOVEREENKOMST

Indien een Voertuig, op verzoek van Opdrachtgever, eerder uit de Leaseovereenkomst gaat dan overeengekomen, wordt dit aan de berijderhulpdesk gemeld. In overleg wordt bepaald of de auto wordt:

- aangeboden in de online herinzet module/ poolvloot;
- voortijdig ingeleverd wordt waarna de eindafrekening volgt.

INLEVERING

Actie	Berijder-hulpdesk	WPB	Berijder
Signalering beëindiging leasecontract (3 maanden voor expiratie)	•	○	-
Melding voortijdige beëindiging contract	○	•	-
Inlevering Voertuig door berijder op nader te bepalen locatie + terugkoppeling	○	(•)	•
Aanmelding voor transport bij afdeling Logistiek Opdrachtgever	•	-	-
Transport van de auto naar Opdrachtgever (binnen 24 uur)	•	-	-
Reconditionering auto, verwijderen huisstijl	•	-	-
Beoordeling van de ingenomen auto op geschiktheid als herinzet (poolauto / leaseauto met aangepaste bijdrage)	•	-	-

Deze Service Level Agreement is een onlosmakelijk onderdeel van de Raamovereenkomst <NUMMER> zoals deze gesloten is tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend.

Stichting Skal Biocontrole

<NAAM ORGANISATIE>

<NAAM>

<NAAM>

<FUNCTIE>

<FUNCTIE>

Datum ondertekening: _____

Datum ondertekening: _____

Plaats: Zwolle

Plaats: _____