

Service Level Agreement

Autolease Gemeente Utrechtse Heuvelrug



GEMEENTE
UTRECHTSE HEUVELRUG

Datum: 16 februari 2022
Versie: 1.0
Kenmerk: 2021-016-BU
Auteur: Molthoff Fleetmanagement, Rob van Veen

© 2022 Molthoff Fleetmanagement BV

Op alle door Molthoff Fleetmanagement ten behoeve van Opdrachtgever verstrekte informatie rust auteursrecht. Niets van die informatie mag worden verveelvoudigd, opgeslagen, in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, geluidsdragers of anderszins opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Molthoff Fleetmanagement.



Inhoudsopgave

1.	Omschrijving van de dienstverlening	3
2.	Aan te leveren informatie	3
3.	Accountteam en communicatie	4
4.	Rapportage en advies	4
5.	Functionaliteit online applicaties	5
6.	Levering nieuwe Voertuigen	5
7.	Inzet nieuwe Voertuigen	5
8.	Bestelprocedure Leasevoertuigen	6
8.1.	Verloop bestelprocedure voertuigen	6
8.2.	Turn-key oplevering	6
9.	Levertijd nieuwe Voertuigen	6
10.	Tenaamstelling nieuwe Voertuigen	7
11.	Expiraties	7
12.	Voorloopauto en tijdelijk vervoer	7
13.	Bekeuringen	7
14.	Onderhoud en reparatie	7
15.	Pechhulp	8
16.	Inlever mogelijkheden	8
17.	Facturatie	9
17.1.	Inrichting facturatie	9
17.2.	Inrichting facturatie	9
17.3.	Inrichting facturatie	9
18.	Declaraties	10
19.	Klachtenprocedure	10
20.	Format opengewerkt wagenparkoverzicht	11
21.	Format Factuurspecificatie	12
22.	Format Calculatie Matrix	12

1. Omschrijving van de dienstverlening

In algemene zin zal de Leasemaatschappij o.a. de volgende diensten aan Opdrachtgever verlenen:

- Ter beschikking stellen van nieuwe Voertuigen in Operationele Lease
- Het adviseren over de keuze van nieuwe Voertuigen op basis van TCO en uitstoot
- Aanleveren van wagenpark gerelateerde data en informatie zoals vermeld in Bijlage A
- Ter beschikking stellen van Online Applicaties voor raadplegen Voertuiggegevens
- Ter beschikking stellen van een contactpersoon voor vragen over bestellingen, het gebruik en inlevering van Voertuigen
- Aanleveren van inzet- en innamebevestigingen van brandstof-, huur- en leaseovereenkomsten
- Bewaken van levertijden
- Coördineren van overige aan het Voertuig gerelateerde leveringen
- Bewaken van expiratiemomenten en aanleveren expiratieoverzichten uitlopende contracten binnen minder dan 6 maanden
- Telefonische ondersteuning Berijders bij pech, schade en r.o.b. en overige vragen
- Hulpverlening overeenkomstig de hulpverleningsmodule (nationaal en internationaal)
- Inzet van Vervangend vervoer, naar aanleiding van reparatie, onderhoud of schadeherstel
- Verzending bekeuringen, brandstofpassen, laadpassen, groene kaarten en kentekencards naar Wagenparkbeheerder
- Afhandelen en factureren van bekeuringen
- Factuurverwerking en -controle van alle Voertuig gerelateerde zaken
- Digitaal aanleveren van 2 verzamelfacturen per maand, beiden in PDF en Excel
- Periodiek accountmanagement op locatie

2. Aan te leveren informatie

In de volgende tabel is de aanlevering van bestanden en documenten weergegeven vanuit de Leasemaatschappij:

Bestand / document*	Format	Frequentie	Aanlevering aan
Opengewerkt wagenparkoverzicht	MS Excel	Per maand	Wagenparkbeheerder
Factuurspecificatie	MS Excel	Maandelijks	Wagenparkbeheerder

3. Accountteam en communicatie

- Leasemaatschappij biedt een accountteam bestaande uit een vaste accountmanager buitendienst en een team van binnendienstmedewerkers;
- Het accountteam kent het principe van één contactpersoon voor de interne Klant organisatie. Deze persoon zet de vragen uit in de organisatie en communiceert de antwoorden vanuit de organisatie;
- Het accountteam staat de Berijders in goed Nederlands te woord;
- Het accountteam is voor de wagenparkbeheerder en voor de Berijders goed bereikbaar gedurende kantooruren (van 8.30 tot 17.00 uur). Voor het accountteam en de accountmanager is een vaste back-up aanwezig, die volledig op de hoogte is van de afspraken en de autoregeling van Opdrachtgever;
- Buiten de genoemde kantooruren worden Berijders doorverbonden met de noodhulpdienst;
- Leasemaatschappij informeert de medewerkers over de status van uitstaande vragen, verzoeken en lopende processen;
- Schriftelijke communicatie met het accountteam vindt plaats per e-mail.

4. Rapportage en advies

- Leasemaatschappij brengt viermaal maal per jaar een rapportage uit aan Opdrachtgever waarin minimaal de volgende onderwerpen zijn opgenomen:
 - Schade
 - CO₂-uitstoot
 - Bandenvervanging, lease en beheer
 - Bekeuringen
 - Aantal uitlopende contracten < 6 mnd, waarvoor nog geen vervanger is besteld
 - Aantal geregistreerde klachten, doorlooptijd, status en geboden oplossing
- De rapportage is voorzien van een voorblad dat is gebaseerd op het principe 'management by exceptions', zodat alleen de daadwerkelijke afwijkingen zichtbaar zijn.
- De conclusies zijn voorzien van concrete adviezen waarmee Opdrachtgever de excessen kan afvlakken.
- Leasemaatschappij licht de rapportage en adviezen toe in een persoonlijk gesprek ten kantore van Opdrachtgever.

5. Functionaliteit online applicaties

In de volgende tabellen zijn de functionaliteiten van de verschillende applicaties weergegeven per type gebruiker:

Webapplicatie wagenparkbeheer

Raadplegen en downloaden:	Wagenpark-beheerder
Overzicht rijdende Leasevoertuigen	•
Overzicht bestelde Leasevoertuigen	•
Overzicht uitlopende Voertuigen	•
Overzicht ingenomen Voertuigen	•
Overzicht rijdende huurvoertuigen	•
Specificatie per Leasevoertuig (auto, opties, accessoires, looptijd, kilometrage)	•
Brandstofverbruik en verbruiksafwijking t.o.v. norm per Voertuig	•
Schadeoverzicht over het wagenpark	•
Schadeoverzicht per Voertuig	•
Actuele APK-data actueel rijdend wagenpark	•
Overzicht kilometerafwijkingen t.o.v. contract	•
Bekeuringenoverzicht	•
Factuurnummers-, data en eindbedragen	•
Factuurspecificatie in Excel format	•
Factuur in PDF format	•

Zoekfunctie:	Wagenpark-beheerder
Kenteken	•
Kostenplaats	•
Contractnummer	•
Factuurnummer	•

Online web applicatie of smartphone applicatie

Functionaliteit:	Wagenparkbeheerder
Melden van schades	•
Afspraak maken reparatie en onderhoud	•
Afspraak maken (winter-)bandenwissel	•
Afspraak maken ruitschadeherstel	•
Inzien APK-datum	•

6. Levering nieuwe Voertuigen

Levering van nieuwe Voertuigen verloopt middels dealerkeuze Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever.

7. Inzet nieuwe Voertuigen

De maximale looptijd bij inzet van het Leasecontract bedraagt 60 maanden voor personenauto's en 60 maanden voor bedrijfsauto's. Verlengde inzet tot 72 maanden is mogelijk door actieve Leasecontracten te verlengen na verzoek door Opdrachtgever.

De kilometrages bij inzet van het Leasecontract zijn als volgt gemaximeerd:

	Personenauto's	Bedrijfsauto's
Benzine	180.000	180.000
Aardgas / LPG	180.000	180.000
Benzine hybride	180.000	180.000
Elektrisch	180.000	180.000
Waterstof	160.000	160.000

8. Bestelprocedure Leasevoertuigen

De wagenparkbeheerder van Opdrachtgever stelt aan de hand van functionele eisen en inrichtingsspecificaties een offerteaanvraag aan de Leasemaatschappij op. Opdrachtgever wenst de kosten van de inrichting, apparatuur en aanpassingen op te nemen in het Leasetarief.

De volgende zaken dienen niet in de investering opgenomen te worden en zullen bij een externe leverancier worden ingekocht:

- Track & trace apparatuur
- Bestickering
- Brandstofpas, laadpas, brandstof en laadkosten

8.1. Verloop bestelprocedure voertuigen

	WPB	LM	BUDH
Indienen aanvraag Voertuig	O		I
Controleren aanvraag Voertuig	I		
Aanvraag leaseofferte Voertuig, binnen de functionele specificaties	I	O	
Opstellen offerte	O	I	
Controle juistheid leaseofferte	I		
Adviseren Budgethouder	I		O
Accorderen bestelling	I	O	
Bestelling op- en inbouw bij toeleveranciers	I	O	
Bestelling bestickering	I	O	
Bestelling Voertuig		I	
Bestelling track & trace apparatuur (optioneel)	I	O	
Coördineren tijdige levering en montage		I	
Factuurbetaling en verwerking		I	
Bericht van inzet (voorlopig)	O	I	
Bericht van inzet (definitief)	O	I	

WPB = Wagenparkbeheerder, LM = Leasemaatschappij, BUDH = Budgethouder, I = Initiator, O = Ontvanger

8.2. Turn-key oplevering

Het door Opdrachtgever bestelde standaard Voertuig wordt door de Leasemaatschappij in overleg met de Opdrachtgever bij een leverancier van de Leasemaatschappij besteld. De coördinatie van de doorlooptijd ligt bij de Leasemaatschappij en de operationele planning bij de inbouwer. De afstemming tussen leveranciers wordt periodiek op initiatief van de wagenparkbeheerder geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

Leasemaatschappij draagt zorg voor de correcte, gebruiksklare levering van het Voertuig. Dat wil zeggen dat alle bestelde zaken zoals bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) bedrijfswagen-inbouw, bestickering, black-box, imperiaal, en trekhaak gemonteerd zijn voordat het Voertuig door de dealer, of inbouwfirm, wordt afgeleverd aan Opdrachtgever.

Indien Bedrijfsvoertuigen winterbanden omvatten dienen deze in de herfst/winterperiode (maanden met 'R') aan Opdrachtgever te worden afgeleverd op winterbanden/wielen. Een eventuele zomer/winterbanden wisseling dient daarom te gebeuren vóórdat Berijder de auto ter beschikking krijgt. De gedemonteerde zomerbanden/wielen worden opgeslagen om bij aanvang lente weer te worden gemonteerd op de betreffende Voertuigen.

Ook overbouw van accessoires uit bestaande Voertuigen van Opdrachtgever, zoals inrichting en telematica, worden door de Leasemaatschappij (al dan niet in samenwerking met de inbouwer of dealer) gecoördineerd.

De aflevering zal geschieden op een door Opdrachtgever aangegeven locatie.

9. Levertijd nieuwe Voertuigen

Op de Leaseovereenkomst zal Leasemaatschappij de geprognoseerde leverdatum van een Voertuig opgeven. Als de verwachte leverdatum na bestelling met meer dan twee weken overschreden wordt maakt de Leasemaatschappij hiervan melding bij de wagenparkbeheerder.

10. Tenaamstelling nieuwe Voertuigen

Leasemaatschappij zal de kentekenbewijzen van de nieuwe Voertuigen zodanig te naam stellen dat BTW-vrije facturatie van HSB, verzekeringen en BPM-afschrijving mogelijk is en dat bekeuringen (indien mogelijk) aan de Leasemaatschappij worden verzonden.

11. Expiraties

De volgende rolverdeling is van toepassing in het expiratieproces:

	WPB	LM	BUDH
Expiratiesignalering < 6 mnd ontvangen van Leasemaatschappij	O	I	
Expiratiemelding geel kentekens melden	I		O
Expiratiemelding grijs kentekens melden	I		O
Navragen of Voertuig vervangen moet worden	I		O
Expiratiemelding verwerken (stopzetten, vervangen, verlengen)	I		

WPB = Wagenparkbeheerder, LM = Leasemaatschappij, BUDH = Budgethouder, I = Initiator, O = Ontvanger

12. Voorloopauto en tijdelijk vervoer

Tijdelijk vervoer gerelateerd aan het (bestelde) Leasevoertuig wordt als volgt ingezet:

Type vervoer		Bedrijfsauto	Personenauto
Aanvullende inzet	Aanvraag door	Wagenparkbeheerder	Wagenparkbeheerder
	Klasse	In overleg	In overleg
	POI-verzekering	Ja	Ja
Vervangend vervoer	Inzet bij	Schade, onderhoud en reparatie in overleg met Opdrachtgever	Schade, onderhoud en reparatie in overleg met Opdrachtgever
	Klasse	Gelijkwaardig, zonder bedrijfswageninrichting	Gelijkwaardig
	Niet rijdbare schade	Per direct	Per direct
	POI-verzekering	Ja	Ja

13. Bekeuringen

Leasemaatschappij verwerkt de binnenkomende bekeuringen als volgt:

Type bekeuring		Persoonsgebonden Voertuig	Niet persoonsgebonden Voertuig
CJIB	Verzenden aan	n.v.t.	
	Aangeboden betalingsmogelijkheid	n.v.t.	
Gemeentelijk	Betaling door	n.v.t.	
	Doorbelaasting aan	n.v.t.	
Buitenland	Betaling door	n.v.t.	
	Doorbelaasting aan	n.v.t.	
Aanmaning	Betaling door Leasemaatschappij	n.v.t.	
	Doorbelaasting aan	n.v.t.	

14. Onderhoud en reparatie

	Afspraak
Keuze van uitvoerende partij onderhoud	
Standaard bandenkeuze	
Vervanging van banden	
Schadeherstel	Schadeherstelbedrijf
APK-melding	Wagenparkbeheerder
Signalering aankomend onderhoud	Initiatief Wagenparkbeheerder
Signalering overschrijding onderhoudsinterval	Aan wagenparkbeheerder

15. Pechhulp

	Personenauto
Nederland	
Pechhulp Nederland (24 / 7)	Ja
Pechhulp woonplaats	Ja
Inzet vervangende auto	Ja
Hulp bij vervanging lekke band	Ja

16. Inlever mogelijkheden

	Mogelijk J/N
Inleveren bij dealer, met schaderapport	
Inleveren bij door Leasemaatschappij geselecteerd Innamepunt, met schaderapport	
Ophalen bij Klant vestiging, met schaderapport	
Ontstickeren huisstijlauto*	
Uitbouw black-box (indien gemonteerd)*	

* Indien van toepassing

17. Facturatie

17.1. Inrichting facturatie

Facturatie prolongatie	<i>Frequentie:</i>	Maandelijks, voorafgaand aan de maand waarop de prolongatie betrekking heeft. Alle kentekens op één factuur
Facturatie overige kosten	<i>Frequentie:</i>	Eenmaal per maand, gelijktijdig met prolongatiefactuur
Betaling	<i>Methode:</i>	Bankoverschrijving
Betalingstermijn		30 dagen na factuurdatum
Aanlevering factuur	<i>Papier</i>	N
	<i>PDF via e-mail</i>	J
	<i>Excel-specificatie download</i>	N
	<i>Excel-specificatie e-mail</i>	J
Ontvangst factuur	<i>Financiële administratie</i>	J
	<i>Wagenparkbeheerder</i>	N
Facturatieniveau	<i>Onderscheid maken in volgende entiteiten:</i>	Twee entiteiten
Vermeldingen	<i>Inkooporder</i>	Inkoopordernummer per jaar
Aanvullingen op factuur	<i>Boekingsvoorstel</i>	N
	<i>Mutatieverslag t.o.v. vorige periode</i>	J

17.2. Inrichting facturatie

Leasemaatschappij controleert en verwerkt kosten van derden en belast deze door aan Opdrachtgever. Hierbij kan het gaan om bijvoorbeeld de levering en montage van bedrijfswageninrichting.

17.3. Inrichting facturatie

	WPB	FA	LM
Verzending factuur	O	O	I
Inboeken factuur		I	
Inhoudelijke controle specificatie	I		
Vraagposten doorsturen	I		O
Beantwoording vragen	O		I
Betwiste posten doorsturen	I		O
Overleg betwiste posten	I		O
Corrigeren onjuiste bedragen	O	O	I
Escalatieposten rapporteren	I		
Overleg en overeenstemming escalatieposten	O		O

WPB = Wagenparkbeheerder, FA = Financiële Administratie, LM = Leasemaatschappij, I = Initiator, O = Ontvanger

18. Declaraties

Leasemaatschappij biedt Opdrachtgever de volgende declaratiemogelijkheden:

		Afspraak
Declaratie via website		J/N
Te declareren kosten:	Declaratie bijvullen olie, koel- en ruitenwisservloeistof en AdBlue	J/N

19. Klachtenprocedure

De klachtenprocedure verloopt als volgt:

	WPB	LM	BUDH
Registratie klacht	O	I	O
Onderzoek klacht: oorzaak / maatregelen / kosten		I	
Indien termijn > 48 uur: informeren reactietermijn	O	I	
Informeren over oplossing	I	I	O
Indien escalatie, naar accountmanager	I	O	
Indien 2 ^e escalatie, naar directie	I	O	
Afsluiten klacht	O	I	O
Klachtenrapportage per kwartaal	O	I	

WPB = Wagenparkbeheerder, BUDH = Budgethouder, LM = Leasemaatschappij, I = Initiator, O = Ontvanger

20. Format opengewerkt wagenparkoverzicht

Documentnaam	Opengewerkt wagenparkoverzicht
Format	MS Excel
Opleverdata	Periodiek, minimaal 1x per half jaar en op aanvraag
Medium	Email

Veldnaam	Format
Kenteken	Tekst
Kostenplaats	Tekst
Status	Besteld, rijdend, beëindigd
Merk	Tekst
Model	Tekst
Type	Tekst
Carrosserietype	Tekst
Chassisnummer	Tekst
Laatst bekende kilometerstand	Getal
Datum laatst bekende kilometerstand	Getal
Brandstofsoort	Tekst
Normverbruik	Liter / 100 km
CO ₂ uitstoot (WLTP)	Gram / km
Geleverde bandenmaat	Tekst
Datum deel 1	Datum
APK vervaldatum	Datum
Netto catalogusprijs excl. BPM & BTW	Valuta
Netto catalogusprijs opties (excl. BTW & BPM)	Valuta
BPM bedrag Voertuig	Valuta
BPM bedrag opties	Valuta
Bedrag metallic lak excl. BTW	Valuta
Bedrag accessoires	Valuta
Standaard kortingspercentage catalogusprijs	Percentage
Extra kortingspercentage catalogusprijs	Percentage
Bedrag catalogusprijs korting	Valuta
Bedrag korting opties	Valuta
Bedrag korting accessoires	Valuta
Bedrag kosten rijklaar maken	Valuta
Ingangsdatum Leasecontract	Datum
Gecalculeerde einddatum	Datum
Looptijd	Getal (maanden)
Contractueel jaarkilometrage	Getal
Werkelijk jaarkilometrage	Getal
Maximaal kilometrage	Getal
Maximale looptijd	Getal (maanden)
Leaseprijs exclusief brandstof	Valuta
Fiscale waarde	Valuta
Beginstand km teller	Getal
Restwaarde exclusief BTW	Valuta
Restwaarde inclusief BTW	Valuta
Bedrag afschrijving	Valuta
Bedrag rente	Valuta
Bedrag Houderschapsbelasting (Hoge tarief)	Valuta
Bedrag reparatie / onderhoud	Valuta
Bedrag banden	Valuta
Bedrag winterbanden	Valuta
Bedrag managementfee	Valuta
Bedrag administratiekosten	Valuta

21. Format Factuurspecificatie

	Factuur
Format	CSV en PDF
Opleverdata	Iedere maand
Medium	Email

Veldnaam	Format
Klantnummer	Tekst
Klantnaam	Tekst
Factuurnummer	Tekst
Factuurdatum	Getal
Omschrijving (kostensoort)	Tekst
Datum van (op welke periode hebben de kosten betrekking)	Getal
Datum tot (op welke periode hebben de kosten betrekking)	Getal
Kostenplaats	Tekst
Referentie	Tekst
Kenteken	Tekst
Naam Berijder	Tekst
Bedrag exclusief BTW	Valuta
BTW	Valuta
BTW percentage	Percentage
Bedrag inclusief BTW	Valuta
Tekstveld 1	Tekst
Tekstveld 2	Tekst
Tekstveld 3	Tekst
Tekstveld 4	Tekst
Tekstveld 5	Tekst

22. Format Calculatie Matrix

Documentnaam	Opengewerkte bulkcalculaties (6x)
Format	MS Excel
Opleverdata	Per calculatie (offerte, order, inzet, aanpassingen componenten)
Opbouw Matrix	Per 5.000 km, van 10.000 km tot 60.000 km
	Per 3 maanden, van 24 maanden tot 66 maanden
Leasetarieven	Valuta
Medium	Email

	Looptijd (maanden)														
KM's	24	27	30	33	36	39	42	45	48	51	54	57	60	63	66
10.000 km															
15.000 km															
20.000 km															
25.000 km															
30.000 km															
35.000 km															
40.000 km															
45.000 km															
50.000 km															
55.000 km															
60.000 km															