

Service Level Agreement

Europese Aanbesteding Autolease Stichting Waterproef



Datum: XX december 2022
Versie: Definitief
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 (Leasemaatschappij levert Car Configurator)	6
9. Levertijd nieuwe Voertuigen	6
10. Tenaamstelling nieuwe Voertuigen	6
11. Expiraties	6
12. Voorloopauto en tijdelijk vervoer	6
13. Bekeuringen	7
14. Onderhoud en reparatie	7
15. Pechhulp	7
16. Inlever mogelijkheden	7
17. Facturatie	8
18. Declaraties	9
19. Klachtenprocedure	9
20. Format opengewerkt wagenparkoverzicht	10
21. Format Factuurspecificatie	11
22. Format Calculatie Matrix	11

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 Online Applicatie (Car Configurator) voor het samenstellen van een Norm- en Leaseofferte voor auto op basis van de randvoorwaarden van de mobiliteitsregeling van Opdrachtgever
- 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 Berijders
- 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	Financiële adm. Waterproef
Factuurspecificatie	MS Excel	Maandelijks	Financiële adm. Waterproef

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 Waterproef 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)	•
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:	Waterproef
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 Leasemaatschappij.

7. Inzet nieuwe Voertuigen

Alle Leasecontracten worden in beginsel ingezet voor een periode van 60 maanden. De maximale looptijd bij inzet van het Leasecontract bedraagt 72 maanden.

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

	Bedrijfsvoertuigen
Diesel	180.000
Benzine	180.000
Aardgas / LPG	180.000
Diesel hybride	180.000
Benzine hybride	180.000
Elektrisch	180.000
Waterstof	160.000

8. Bestelprocedure Leasevoertuigen (Leasemaatschappij levert Car Configurator)

Opdrachtgever maakt gebruik van één Leasemaatschappij als leverancier voor haar wagenpark. Leasemaatschappij ondersteunt en adviseert Opdrachtgever bij het samenstellen van Voertuigen.

8.1. Verloop bestelprocedure voertuigen

De volgende stappen worden doorlopen binnen de bestelprocedure:

- Waterproef informeert Leasemaatschappij met betrekking tot de specificaties welke zijn vereist voor het te bestellen Voertuig
- Leasemaatschappij levert Opdrachtgever een aantal alternatieven welke voldoen aan de specificaties
- Waterproef maakt een keuze uit de door Leasemaatschappij aangeleverde alternatieven

8.2. Oplevering

De door Opdrachtgever bestelde auto wordt door de Leasemaatschappij bij een leverancier van de Leasemaatschappij besteld.

De Voertuigen worden afgeleverd op All-season banden.

De aflevering zal in overleg tussen Berijder en Leasemaatschappij geschieden op een nader te bepalen locatie.

9. Levertijd nieuwe Voertuigen

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

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
Navragen of Voertuig vervangen moet worden	I		O
Expiratiemelding verwerken (stopzetten, vervangen, verlengen)	I		

WPB = Waterproef, 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		Personenauto
Aanvullende inzet	Aanvraag door	Waterproef
	Klasse	In overleg
	POI-verzekering	Ja
Vervangend vervoer	Inzet bij	Schade, onderhoud en reparatie in overleg met Opdrachtgever
	Klasse	Gelijkwaardig
	Niet rijdbare schade	Per direct
	POI-verzekering	Ja

13. Bekeuringen

Leasemaatschappij verwerkt de binnenkomende bekeuringen als volgt:

Type bekeuring		Alle Voertuig
CJIB	Verzenden aan	Waterproef
	Aangeboden betalingsmogelijkheid	Nader in te vullen
Gemeentelijk	Betaling door	Waterproef
	Doorbelaasting aan	Waterproef
Buitenland	Betaling door	Waterproef
	Doorbelaasting aan	Waterproef
Aanmaning	Betaling door Leasemaatschappij	Waterproef
	Doorbelaasting aan	Waterproef

14. Onderhoud en reparatie

	Afspraak
Keuze van uitvoerende partij onderhoud	Waterproef
Vervanging van banden	
Schadeherstel	Schadeherstelbedrijf
Afspraak APK-keuring	Waterproef / Initiatief Berijder
Signalering aankomend onderhoud	Waterproef / Initiatief Berijder
Signalering overschrijding onderhoudsinterval	Waterproef / Initiatief Berijder

15. Pechhulp

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

16. Inlever mogelijkheden

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

* 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>	J/N
	<i>Excel-specificatie e-mail</i>	J
Ontvangst factuur	<i>Financiële administratie</i>	J
Facturatieniveau	<i>Onderscheid maken in volgende entiteiten:</i>	Nader in te vullen
Vermeldingen	<i>Inkooporder</i>	Nader in te vullen
Aanvullingen op factuur	<i>Boekingsvoorstel</i>	Nader in te vullen
	<i>Mutatieverlag t.o.v. vorige periode</i>	J

17.2. Facturatie kosten derden

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. Facturatie proces

	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 = Waterproef, 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 = Waterproef, 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 72 maanden
Leasetarieven	Valuta
Medium	Email

	Looptijd in Maanden																
KM's	24	27	30	33	36	39	42	45	48	51	54	57	60	63	66	69	72
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																	