

Service Level Agreement

Europese Aanbesteding Autolease Gemeente Tilburg



Datum: 12 mei 2023

Versie: DEF

© 2023 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	Dienstverlening.....	3
1.1	Omschrijving dienstverlening	3
1.2	Aan te leveren informatie	3
1.3	Accountteam en communicatie	4
1.4	Rapportage en advies	4
1.5	Functionaliteit online applicaties	4
1.6	Levering nieuwe Voertuigen	5
1.7	Inzet nieuwe Voertuigen	5
1.8	Verloop bestelprocedure voertuigen	5
1.9	Oplevering	6
1.10	Levertijd nieuwe Voertuigen	6
1.11	Tenaamstelling nieuwe Voertuigen	6
1.12	Expiraties	6
1.13	Voorloopauto en tijdelijk vervoer	7
1.14	Bekeuringen	7
1.15	Onderhoud en reparatie	7
1.16	Pechhulp	8
1.17	Inlevermogelijkheden	8
1.18	Facturatie.....	8
1.18.1	Inrichting facturatie	8
1.18.2	Facturatie kosten derden	9
1.18.3	Facturatieproces	9
1.18.4	Declaraties	9
1.19	Klachtenprocedure.....	10
2	Format bestanden.....	11
1.20	Opengewerkt wagenparkoverzicht.....	11
1.21	Factuurspecificatie.....	12
1.22	Calculatiematrix.....	13

1 Dienstverlening

1.1 Omschrijving dienstverlening

In algemene zin zal de Leasemaatschappij o.a. de volgende diensten aan Gemeente Tilburg 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 deze SLA
- Ter beschikking stellen van Online Applicaties voor raadplegen Voertuiggegevens
- Ter beschikking stellen van een Online Applicatie (Car Configurator) voor het samenstellen van een Leaseofferte voor auto's op basis van de zoals opgenomen in de Raamovereenkomst met onderliggende stukken
- 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

1.2 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	Contract beheerder
Schade jaaroverzicht	MS Excel	Jaarlijks, maand april	Contract beheerder
Factuurspecificatie	MS Excel	Per maand	Contract beheerder
Management-rapportage	PDF	Per kwartaal	Contract manager
Notulen kwartaaloverleg	PDF	Per kwartaal, 5 werkdagen na overleg	Contract manager
Actielijst	MS Excel	Per kwartaal, 5 werkdagen na overleg	Contract manager

1.3 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 Gemeente Tilburg 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 Gemeente Tilburg;
- 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.

1.4 Rapportage en advies

Leasemaatschappij brengt viermaal maal per jaar een rapportage uit aan Gemeente Tilburg 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 Gemeente Tilburg de excessen kan afvlakken.
- Leasemaatschappij licht de rapportage en adviezen toe in een persoonlijk gesprek ten kantore van Gemeente Tilburg.

1.5 Functionaliteit online applicaties

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

Functie	Eis*
Overzicht rijdende leasevoertuigen	Ja
Overzicht bestelde leasevoertuigen	Ja
Overzicht uitlopende voertuigen	Ja
Overzicht ingenomen voertuigen	Ja
Overzicht actieve beheercontracten	Nee
Overzicht actieve brandstofcontracten	Nee

Specificatie per leasevoertuig (auto, opties, accessoires, looptijd, kilometrage)	Ja
Brandstofverbruik en verbruiksafwijking t.o.v. norm per voertuig	Nee
Schadeoverzicht over het wagenpark	Nee
Schadeoverzicht per voertuig	Nee
Actuele APK-data actueel rijdend wagenpark	Ja
Signalering aanstaand onderhoud actueel rijdend wagenpark	Nee
Overzicht kilometerafwijkingen	Ja
Bekeuringenoverzicht	Nee
Kosten per kostensoort per maand	Nee
Gemiddelde leasekosten per voertuig per maand	Nee
Gemiddelde brandstofkosten per voertuig per maand	Nee
Factuurnummers-, data en eindbedragen	Ja
Factuurspecificatie in Excel format	Ja
Factuur in PDF format	Ja

* Waar onder 'Eis' is ingevuld 'Nee' betreft het een gunningscriterium. Deze tabel wordt definitief ingevuld na gunning op basis van de inhoud van de winnende inschrijving.

1.6 Levering nieuwe Voertuigen

Levering van nieuwe Voertuigen verloopt middels dealerkeuze Leasemaatschappij.

1.7 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:

Brandstof	Maximum kilometrage personenwagens	Maximum kilometrage bedrijfswagens
Elektrisch	180.000	200.000
Benzine	180.000	200.000
Aardgas / LPG	160.000	180.000
Benzine hybride	180.000	200.000
Waterstof	180.000	200.000
Diesel	180.000	240.000

Bestelprocedure Leasevoertuigen (Leasemaatschappij levert Car Configurator)

Gemeente Tilburg maakt gebruik van één Leasemaatschappij als leverancier voor haar wagenpark.

Leasemaatschappij ondersteunt en adviseert Gemeente Tilburg bij het samenstellen van Voertuigen.

1.8 Verloop bestelprocedure voertuigen

De volgende stappen worden doorlopen binnen de bestelprocedure:

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

1.9 Oplevering

- De door Gemeente Tilburg bestelde auto wordt door de Leasemaatschappij bij een leverancier van de Leasemaatschappij besteld.
- De Voertuigen kunnen op verzoek afgeleverd worden op All-season banden.
- De aflevering zal in overleg tussen Berijder en Leasemaatschappij geschieden op een nader te bepalen locatie.

1.10 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 Gemeente Tilburg.

1.11 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.

1.12 Expiraties

De volgende rolverdeling is van toepassing in het expiratieproces:

	Contract beheerder	Leasemaatschappij	Budgethouder
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		

I = Initiatiefnemer, O = ontvanger

1.13 Voorloopauto en tijdelijk vervoer

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

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

1.14 Bekeuringen

Leasemaatschappij verwerkt de binnenkomende bekeuringen als volgt:

Type bekeuring	Verzendtermijn	Alle Voertuigen	
CJIB	5 werkdagen	Verzenden aan	Gemeente Tilburg
		Aangeboden betalingsmogelijkheid	Nader in te vullen
Gemeentelijk	5 werkdagen	Betaling door	Leasemaatschappij
		Doorbelasting aan	Gemeente Tilburg
Buitenland	5 werkdagen	Betaling door	Leasemaatschappij
		Doorbelasting aan	Gemeente Tilburg
Aanmaning	3 werkdagen	Betaling door	Leasemaatschappij
		Doorbelasting aan	Gemeente Tilburg

Voor alle typen bekeuringen geldt dat er inzicht wordt gegeven in de beschikking en dat er beroepsmogelijkheid blijft bestaan ongeacht of er reeds betaling heeft plaatsgevonden.

1.15 Onderhoud en reparatie

Afspraak	
Halen / brengen / schoonmaken	Ja
Keuze van uitvoerende partij onderhoud	Nader in te vullen
Vervanging van banden	Nader in te vullen
Schadeherstel	Nader in te vullen
Afspraak APK-keuring	Gemeente Tilburg / Initiatief Berijder
Signalering aankomend onderhoud	Gemeente Tilburg / Initiatief Berijder
Signalering overschrijding onderhoudsinterval	Leasemaatschappij

1.16 Pechhulp

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

1.17 Inlevermogelijkheden

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

1.18 Facturatie

1.18.1 Inrichting facturatie

		Afspraak:
Facturatie prolongatie		Maandelijks, voorafgaand aan de maand waarop de prolongatie betrekking heeft. Alle kentekens op één PDF-factuur. Factuur vergezeld door specificatie in Excel op voertuigniveau.
Facturatie overige kosten	Frequentie:	Eenmaal per maand, gelijktijdig met prolongatiefactuur op één PDF-factuur. Factuur vergezeld door specificatie in Excel op voertuigniveau.
Betaling	Methode:	Nader in te vullen
Betalingstermijn		30 dagen na factuurdatum
Aanlevering factuur	PDF via e-mail	facturen@tilburg.nl
	Excel-specificatie download	via webportal
	Excel-specificatie e-mail	met PDF-factuur in één e-mailbericht
Ontvangst factuur	Financiële administratie	facturen@tilburg.nl
Facturatieniveau	Onderscheid maken in volgende entiteiten:	Nader in te vullen
Vermeldingen	Inkooporder	Nader in te vullen

1.18.2 Facturatie kosten derden

Leasemaatschappij controleert en verwerkt kosten van derden en belast deze door aan Gemeente Tilburg, in de leasetermijn of afzonderlijk, afhankelijk van de afspraken die hierover gemaakt zijn. Hierbij kan het gaan om bijvoorbeeld de levering en montage van bedrijfswageninrichting.

1.18.3 Facturatieproces

	Contract-beheerder	Financiële administratie	Lease-maatschappij
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

I = Initiatiefnemer, O = ontvanger

1.18.4 Declaraties

Leasemaatschappij biedt Gemeente Tilburg de volgende declaratiemogelijkheden:

		Afspraak
Declaratie via website		Ja
Te declareren kosten:	Declaratie bijvullen olie-, koel- en ruitenwisservloeistof en AdBlue	Nader in te vullen

1.19 Klachtenprocedure

De klachtenprocedure verloopt als volgt:

	TopDesk applicatie	Contract-beheerder	Lease-maatschappij	Budget-houder
Registratie klacht	I	O	O	O
Onderzoek klacht:			I	
oorzaak / maatregelen / kosten			I	
Indien termijn > 48 uur: informeren reactietermijn	O	O	I	
Informeren over oplossing	O	I	I	O
Indien escalatie, naar accountmanager		I	O	
Indien 2e escalatie, naar directie		I	O	
Afsluiten klacht	I	O	O	O

I = Initiatiefnemer, O = ontvanger

2 Format bestanden

1.20 Opengewerkt wagenparkoverzicht

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
CO2 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/all-seasonbanden	Valuta
Bedrag managementfee	Valuta
Bedrag administratiekosten	Valuta

1.21 Factuurspecificatie

Veldnaam	
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

1.22 Calculatiematrix

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																	