

BIJLAGE 5 Concept Service Level Agreement

(Bevat ook nader uit te werken punt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en is afhankelijk van de gunningsbeslissing, zie ook weegpunten in het prijzenblad).

Inhoudsopgave

1.	Omschrijving van dienstverlening.....
2.	Accountteam en communicatie
3.	Functionaliteit online applicaties
4.	Inzet nieuwe voertuigen
5.	Expiratieproces
6.	Levering nieuwe voertuigen
7.	Voorloopauto en tijdelijk vervoer.....
8.	Brandstofpas.....
9.	Bekeuringen.....
10.	Onderhoud en reparatie
11.	Pechhulp.....
12.	Schade
13.	Inleveren
14.	Facturatie.....
15.	Declaraties.....
16.	Beoordeling dienstverleningsniveau

1. Omschrijving van dienstverlening

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

- 1.1 Ter beschikking stellen voertuigen in Operationele lease
- 1.2 Ter beschikking stellen van een kwalitatief hoogwaardige backoffice
Voor vragen over bestelproces, het gebruik en inlevering van voertuigen
- 1.3 Ter beschikking stellen van Online Applicaties voor bestellingen en raadplegen voertuiggegevens
- 1.4 Adviseren over keuze bedrijfswagens en bedrijfswageninrichting
- 1.5 Opstellen en versturen van gebruikersovereenkomsten
- 1.6 Aanleveren van inzet- en innamebevestigingen van brandstof-, huur- en leaseovereenkomsten
- 1.7 Bewaken van levertijden
- 1.8 Coördineren van overige aan het voertuig gerelateerde leveringen
- 1.9 Bewaken van expiratiemomenten
- 1.10 Ondersteuning Berijders bij pech, schade en R.O.B. en overige vragen
- 1.11 Schadeafwikkeling
- 1.12 Hulpverlening overeenkomstig de hulpverleningsmodule
- 1.13 Inzet van Vervangend vervoer, naar aanleiding van reparatie, onderhoud of schadeherstel
- 1.14 Aanleveren van wagenpark gerelateerde data en informatie
- 1.15 Verzekering in overeenstemming met verzekeringsvoorwaarden
- 1.16 Verzending bekeuringen, brandstof-, laad- en mobiliteitspassen en kentekencards naar Berijder
- 1.17 Beheer van universele brandstof- en laadpassen
- 1.18 Verwerken, uitkeren en doorbelasten van voertuig gerelateerde declaraties

2. Accountteam en communicatie

Accountteam

- 2.1 Leasemaatschappij biedt een vast accountteam bestaande uit een vaste accountmanager buitendienst en een vast team van binnendienstmedewerkers;
- 2.2 De accountmanager is bevoegd bindende afspraken te maken;
- 2.3 Het accountteam dient de operationele werkzaamheden van Opdrachtgever over te nemen;
- 2.4 Het accountteam kent het principe van één contactpersoon voor de Opdrachtgever. Deze persoon zet de vragen uit in de organisatie en communiceert de antwoorden vanuit de organisatie;
- 2.5 Het accountteam voorziet in een vaste back-up die eveneens volledig op de hoogte is van de afspraken, de Bedrijfsautoregeling en vervoerbeleid van Opdrachtgever. Ook de back-up is volledig verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van dit beleid.
- 2.6 Het accountteam is voor wagenparkbeheerders goed bereikbaar gedurende kantooruren (van 8.00 tot 17.30 uur).

- 2.7 Voor het accountteam en de accountmanager is een vaste back-up aanwezig, die volledig op de hoogte is van de afspraken met opdrachtgever;
- 2.8 Schriftelijke communicatie met het accountteam vindt plaats per e-mail via een klantmailbox.

Berijdersdesk

- 2.9 Alle contacten en correspondentie over het wagenpark zoals schadeafwikkeling, toezenden van autobescheiden etc. dienen vanuit de Opdrachtnemer rechtstreeks met de berijders van Opdrachtgever te lopen, zonder tussenkomst van de WPB.
- 2.10 De berijdersdesk staat de berijders in goed Nederlands te woord;
- 2.11 De berijdersdesk is voor de berijders goed bereikbaar gedurende kantooruren
- 2.12 Leasemaatschappij biedt een korte responstijd van ≤ 24 uur en informeert de medewerkers over de status van uitstaande vragen, verzoeken en lopende processen.
- 2.13 Schriftelijke communicatie met de berijdersdesk vindt plaats per e-mail via een klantmailbox.

Overleg en advies

- 2.14 De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer treden minimaal eenmaal per jaar met elkaar in overleg. Tijdens deze overleggen komt de gang van zaken aan bod, evenals de managementrapportage, de klachtenrapportage en de eventueel te nemen acties. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd controle uit te oefenen op de gerealiseerde werkelijke dienstverlening. De Opdrachtnemer zal alle medewerking hieraan verlenen.
- 2.15 Opdrachtnemer zal zich proactief opstellen om kosten te beheersen en Te verlagen, door eens per jaar in een aparte rapportage de Bedrijfsautoregeling beoordelen en schriftelijke voorstellen doen voor aanpassing van bijvoorbeeld omslagpunten, brandstofsoorten of bedrijfseconomische adviezen op nieuwe brandstofsoorten, economische optimalisering, routing, administratieve vereenvoudiging, nieuwe vervoersoplossingen en overname van taken van de Opdrachtgever.

3. Functionaliteit online applicaties

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

Webapplicatie beheer

Raadplegen en downloaden:	Wagenparkbeheerder	Berijder
Overzicht rijdende leasevoertuigen	☐	
Overzicht expirerende contracten	☐	
Overzicht ingenomen leasevoertuigen	☐	
Overzicht bestelde leasevoertuigen	☐	
Specificaties per Leasevoertuig (auto/opties/acc./lpt/km)	☐	
Overzicht actieve beheercontracten	☐	
Overzicht rijdende huurvoertuigen	☐	
Overzicht actieve brandstof/laadcontracten	☐	
Overzicht schades	☐	☐
Overzicht stroomverbruik op kenteken t.o.v. norm	☐	☐
Overzicht ruitensproeiervloeistof en was kosten	☐	☐
Overzicht R.O.B. Norm (gerelateerd aan de kilometerstand van het Voertuig)	☐	☐
Overzicht kilometerafwijkingen t.o.v. contract	☐	
Schadeoverzicht over het wagenpark	☐	
Schadeoverzicht per voertuig / berijder	☐	
Actuele APK-data actueel rijdend wagenpark	☐	
Overzicht kilometerafwijkingen	☐	
Overzicht verreden kilometers	☐	
Bekeuringenoverzicht	☐	
Factuurnummers-, data en eindbedragen	☐	
Factuurspecificatie in Excel format	☐	
Factuur in pdf-format	☐	

Smartphone applicatie voor berijders

Functionaliteit:	Wagenparkbeheerder	Berijder
Melden van schades		☐
Afspraak maken reparatie en onderhoud		☐
Afspraak maken (winter-)bandenwissel		☐
Afspraak maken ruit schadeherstel		☐
Indienen auto-gerelateerde declaratie		☐
Aanvragen voor documenten/verklaringen		☐
Lokaliseren goedkope tankstations a.d.h.v. locatie		☐
Inzien APK-datum		☐
Inzien autogegevens		☐
Bekeuringen inzien en betalen		
Contact		☐
FAQ		☐
Invoeren km-stand		☐
Inroepen pechhulp		☐
Vervangende Tank en laadpas / pincode aanvragen		☐
Berichten (openstaande boetes, aanstaand onderhoud, bandenwissel)		
Profielinstellingen		☐

4. Inzet nieuwe voertuigen

De maximale looptijd bij inzet van het leasecontract bedraagt 60 maanden voor personenauto's en 72 maanden voor bedrijfswagens. Als de jaarkilometrage het toelaat dient het incidenteel mogelijk te zijn om voor bedrijfsauto's de looptijd te verlengen tot maximaal 84 maanden, of langer in overleg.

De kilometrages bij inzet van het leasecontract zijn als volgt gemaximeerd, inzet volgens de autoregeling kan hiervan afwijken:

	Personenauto's	Bedrijfsauto's
Elektrisch	200.000	240.000

5. Expiratieproces

De volgende rolverdeling is van toepassing in het expiratieproces:

	WPB	LM	Berijder
Expiratiesignalering ontvangen einde contract < 9 mnd.	I		O
Expiratiemelding grijs kentekens melden < 6 mnd.	O	I	

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

6. Levering nieuwe voertuigen

Dealerkeuze

Merk- en dealerkeuze	Personenauto's	Bedrijfsauto's
Merkenkeuze	Door WPB	Door WPB
Dealerkeuze	Centrale inkoop leasemaatschappij	Naar keuze vrij of centraal

Bestelprocedure personenauto's

	WPB	LM	BR	Medium
Versturen formulier "aanvraag leaseauto"	I	O		e-mail
Helpdesk voor berijders		I	O	Tel./ Chat / e-mail
Bewaken maximale besteltijd	O	I	O	e-mail
Opstellen leaseovereenkomst		I		e-mail
Bestellen leaseauto*		I		-
Laten ondertekenen ontvangstformulier		I	O	
Nasturen toebehoren binnen 3 dagen na levering, in geval van een EV verzorgt de LM voordat de auto in gebruik genomen wordt een (leen)laadpas/druppel.		I	O	
Inzetbevestiging	O	I		e-mail

WPB = Wagenparkbeheerder, LM = Leasemaatschappij, BR = Berijder, I = Initiator, O = Ontvanger, Aut. = geautomatiseerd proces

Minimale uitrusting

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle voertuigen standaard worden afgeleverd met de volgende minimale uitrusting:

Onderdeel	Verplicht J/N
Kentekenplaten;	J
Kentekencard;	J
Internationaal motorrijtuigenverzekeringbewijs (op verzoek berijder);	J
Administratieve instructies m.b.t. brandstof en onderhoud e.d.;	J
Onderhoudsboekje;	J
Brandstof/laadpas (op verzoek voorzien van DKV);	J
Reservesleutel(s);	J
Mattenset;	J
Gevarendriehoek;	J
2 x Life hamer (deugdelijk gemonteerd op een voor de bestuurder goed bereikbare plaats);	J
2 veiligheidshesjes	J
Lampenset (indien van toepassing)	J
First Aid kit	J

7. Voorloopauto en tijdelijk vervoer

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

Type vervoer	Binnen Nederland		Buiten Nederland
Voorloop	Aanvraag door	Wagenparkbeheerder	
	Klasse voorloper	Gelijkwaardig	
Vervangend vervoer bij reparatie en onderhoud*	Inzet	Bij reparaties > 24 u	Bij reparaties > 24 uur
	Klasse	Gelijkwaardig, max. klasse D	Gelijkwaardig, max. klasse D
Vervangend vervoer bij schade	Inzet	Per direct	Per direct
	Klasse	Gelijkwaardig, max. klasse D	Gelijkwaardig, max. klasse D
Vervangend vervoer bij diefstal / total loss	Inzet	Binnen 2 uur	Binnen 2 uur
	Klasse	Gelijkwaardig, max. klasse D	Gelijkwaardig, max. klasse D

8. Brandstofpas

Leasemaatschappij verstrekt een brandstof- en/of laadpas op basis van de volgende parameters:

	Personenauto's	Bedrijfsauto's
elektrische voertuigen	Gecombineerde tank/laadpas	Gecombineerde tank/laadpas
Geschikt voor tanken / laden in buitenland	Tankpas niet*, laadpas wel	Tankpas niet, laadpas wel
Merkgebonden pas	Nee	Nee
Toegestane betalingen	Vloeistoffen Wasstraat	Vloeistoffen Wasstraat

9. Bekeuringen

Type voertuig bekeuring	Persoonsgebonden voertuig		Niet persoonsgebonden
CJIB	Verzending	Via e-mail aan berijder	Via e-mail aan WPB
	Betalingsmogelijkheid	Via iDeal	Via factuur
Gemeentelijk	Verzending	Via e-mail aan berijder	Via e-mail aan WPB
	Betalingsmogelijkheid	Via iDeal	Via factuur
Buitenland	Verzending	Via brief aan berijder	Via brief aan WPB
	Betalingsmogelijkheid	Via iDeal (evt. via factuur)	Via factuur
Aanmaning	Werkwijze	Via factuur	Via factuur

Note: via factuur = factuur aan st. NAK

10. Onderhoud en reparatie

Opdrachtnemer draagt zorg voor reparatie, onderhoud, keuringen en banden via officiële dealers en/of geselecteerde professionele ketens gedurende de volledige looptijd van de Nadere overeenkomst op dusdanige wijze, dat gedurende de volledige looptijd van de Nadere overeenkomst de auto (inclusief accessoires/opbouw) voldoet aan de minimaal gestelde wettelijke eisen..

Indien afstand tot onder eerder genoemde ketens >20km vanuit woon adres berijder gerekend bedraagt, dan is opdrachtnemer gerechtigd om in gezamenlijk overleg dit bij een erkende BOVAG- reparateur c.q. dealer te laten plaatsvinden ,et kortere reisafstand.

Vervanging banden en winterbanden

- 10.1 Opdrachtnemer voert het beheer over reparaties, onderhoud en banden. De banden dienen te worden vernieuwd, zodra de profieldiepte van een band op enige plaats minder is dan 2,0 millimeter of zoveel eerder als vervanging noodzakelijk is met het oog op veilig rijden.
- 10.2 Winterbanden worden vervangen bij een profieldiepte van minder dan 4,0 mm.
- 10.3 All-season banden worden vervangen bij een profieldiepte van minder dan 2,5 mm.
- 10.4 Opdrachtnemer attendeert indien van toepassing een berijder op de wisseling van winterbanden en faciliteert de berijder in de wisseling.

Preferred suppliers

Preferred Suppliers	
Onderhoud en reparaties	☒ Merkdealer ☒ Universeel ☒ Halen / brengen (verschilt per onderhoudsadres)
Bandenvervanging (i.v.m. slijtage)	☒ Merkdealer (bij all-season banden) ☒ Universeel ☒ Bandenfitter ☐ Op locatie
Bandenwissel (seizoen wissel)	Merkdealer (bij all-season banden) Universeel ☒ Bandenfitter Op locatie

11. Schade

Nader uit te werken punt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en is afhankelijk van de gunning (zie toegekende weging in het prijzenblad).

12. Pechhulp

Personenauto	Bedrijfsauto	
Nederland		
Pechhulp Nederland (24 / 7) ter plaatse binnen één uur	Ja	Ja
Pechhulp woonplaats	Ja	Ja
Transport naar garage of schadebedrijf indien niet reparabel	Ja	Ja
Inzet vervangende auto	Ja	Ja
Hulp bij vervanging lekke band	Ja	Ja
Buitenland		
Pech- en sleephulp (24 / 7) ter plaatse binnen één uur	Ja	Nee
Vergoeding van pech- en sleephulp en reparatie	Ja	Nee
Repatriëring van de auto, incl. evt. caravan / aanhanger bij reparaties > 48 uur	Ja	Nee
Toezening van onderdelen	Ja	Nee
Hotelkosten bij langdurige reparatie in het buitenland	Nee	Nee
Vervangende chauffeur	Ja	Nee
Vervangend vervoer bij technische reparaties > 48 uur	Ja	Nee
Vervangend vervoer bij schadereparaties, per direct	Ja	Nee
Vergoeding van openbaar vervoerkosten 2e klasse	Ja	Nee
Verhaalbijstand	Ja	Nee

Note: Er dient geen tijdelijk vervangend voertuig ter beschikking gesteld te worden ingeval van niet-technische mankementen aan een voertuig (bijv. een lege batterij), tenzij dit gedekt wordt door de pechhulp.

13. Inleveren

Afspraak	
Leasemaatschappij stuurt inleverinstructie aan berijder	Nee, gaat via WPB
Inleveren bij dealer, geen schaderapport	Niet mogelijk
Inleveren bij door leasemaatschappij geselecteerd Innamepunt, met innamebericht	Wel mogelijk
Ophalen bij Klant vestiging / thuislocatie, met innamebericht	Wel mogelijk
Innamebericht verzenden	Ja, aan WPB en berijder
Ontstickeren huisstijlauto	Verplicht, door Opdrachtnemer
Uitbouw ritregistratie (indien gemonteerd)	Verplicht, door Opdrachtnemer via WPB – via contract van opdrachtgever.
Verwijderen laadpaal	Nee

14. Facturatie

Inrichting facturatie

Kenmerk	Betreft	Afspraak
Facturatie prolongatie	<i>Frequentie:</i>	Maandelijks, voorafgaand aan de maand waarop de prolongatie betrekking heeft
Facturatie overige kosten	<i>Frequentie:</i>	Eenmaal per maand verzamelfactuur
Facturatie BTW	<i>BTW vrije componenten</i>	BPM-afschrijving Houderschapsbelasting
Betaling	<i>Methode:</i>	Bankoverschrijving
Betalingstermijn		30 dagen na factuurdatum
Aanlevering factuur	<i>E-Factuur</i>	Nog niet, moet in toekomst wel mogelijk zijn
	<i>Papier</i>	Nee
	<i>PDF via e-mail</i>	Ja, moet mogelijk zijn
	<i>PDF download</i>	Ja
	<i>XLS(X)-specificatie download</i>	Ja
	<i>XLS(X)-specificatie e-mail</i>	Ja
Ontvangst factuur	<i>Financiële administratie</i>	Ja, e-factuur moet in toekomst wel mogelijk zijn
	<i>WPB</i>	Ja, pdf en xlsx
Facturatieniveau	<i>Onderscheid maken in volgende entiteiten:</i>	n.v.t
Vermeldingen	<i>Inkooporder</i>	nee

Verrekening brandstofvoorschot met werkelijke kosten		Eenmaal per kwartaal
--	--	----------------------

Factuurcontrole

	WPB	L M	Contracteigenaar
Ontvangst factuur	O	I	
Betaling factuur binnen betalingstermijn	I	O	
Controle op juistheid	I		
Controle op tijdigheid	I		
Controle op rechtmatigheid	I		
Verzamelen vraagposten en betwiste posten en doorsturen	I	O	
Beantwoording vragen en reactie op betwiste posten	O	I	
Bespreken resterende posten in overleg	I	I	
Corrigeren onjuiste posten	O	I	
Escalatie bij resterende posten	I	O	O

15. Declaraties

Leasemaatschappij biedt berijders de volgende declaratiemogelijkheden:

Personenauto		Bedrijfsauto	
Declaratie via website		Ja	Ja
Declaratie via smartphone-app		Ja	Ja
Uitbetaling	Via bankoverschrijving binnen 10 werkdagen	Ja	Ja
Te declareren kosten:	Declaratie brandstof / laadkosten binnenland	Ja	Ja
	Declaratie brandstof buitenland (alleen indien medewerker beschikt over brandstofpas buitenland)	Ja	Nee
	Declaratie bijvullen ruitenwisservloeistof	Ja	Ja
	Autowassen	ja	ja
	Tol- en veergelden Nederland	Nee	Nee
	Tol- en veergelden buitenland	Nee	Nee
	Parkeergeld Nederland	Nee	Nee
	Parkeergeld buitenland	Nee	Nee

16. Beoordeling dienstverleningsniveau

Algemeen

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt in beginsel één maal per half jaar een evaluatieoverleg plaats tussen beide Partijen, op het kantoor van stichting NAK en/of digitaal via Microsoft Teams. Tijdens de evaluatie komen minimaal aan de orde:

- tevredenheid beide Partijen;
- voortgang van de Prestatie(s)
- nakomen overeengekomen werkafspraken en indicators;
- relatiemanagement;
- signaleren en oplossen knelpunten.

Opdrachtnemer maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan stichting NAK. Partijen worden geacht om binnen tien (10) werkdagen inhoudelijk te reageren op het verslag. Indien Partijen niet reageren wordt het verslag als goedgekeurd beschouwd.

Indien in voorgaande er structurele problemen blijven bestaan dan is Stichting NAK gerechtigd om tot verstrekking en 3 MAANDELIJKE rapportage veen KPI-meting van opdrachtnemer,

Overzicht van KPI's

Referentie	Duurzaamheid
1.D1	Rapportages
	Kwaliteit
2.K1	Overschrijdingen van tijd bij klachtafhandeling of vraag
3.K2	Aantal klachten per maand
4.K3	Aantal keer afwijken van het overeengekomen proces
5.K4	Aantal afwijkingen in de facturatie, m.u.v. prijsborging
	Klanttevredenheid
6.T1	Klanttevredenheid opdrachtgever
7.T2	Klanttevredenheid eindgebruiker
	Prijzen
8.P1	Doorlooptijd prijsmeting prijsborging