

Service Level Agreement (SLA)

Autolease Ons Middelbaar Onderwijs



Datum: 27 september 2023
Versie: 3.0
Kenmerk: TenderNed 431670
Auteur: Molthoff Fleetmanagement, Jeroen Molthoff

© 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.



Begrippen en afkortingen

In deze Service Level Agreement (hierna genoemd: SLA) een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Ook worden afkortingen gebruikt. Aan deze begrippen en afkortingen komt onderstaande betekenis toe.

Berijder

De natuurlijke persoon die met toestemming van Opdrachtgever het Leasevoertuig zal besturen.

Jaarkilometrage

Het aantal kilometers dat op jaarbasis door het Leasevoertuig wordt of is gereden.

Leasemaatschappij

De Leasemaatschappij waarmee de Raamovereenkomst is gesloten.

Leaseovereenkomst

Zie Nadere Overeenkomst.

Leaseperiode

De periode tussen de Leverdatum en de datum van beëindiging van de Leaseovereenkomst.

Leasetarief

Het bedrag dat maandelijks door Opdrachtgever dient te worden betaald voor het Leasevoertuig conform de Leaseovereenkomst.

Leasevoertuig

Het Voertuig dat aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld op basis van een Leaseovereenkomst.

Leverdatum

De datum van aflevering van het Leasevoertuig aan Opdrachtgever.

Looptijd

Zie Leaseperiode.

OMO

Vereniging Ons Middelbaar Onderwijs.

PLA

Price Level Agreement.

Raamovereenkomst

De Overeenkomst die naar aanleiding van een aanbesteding is gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met als doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden vast te leggen inzake gegunde en nader te gunnen opdrachten.

SLA

Service Level Agreement.

Vervangend Voertuig

Een Voertuig dat tijdelijk aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld ter tijdelijke vervanging van het Leasevoertuig.

Voorloper

Tijdelijk Voertuig dat wordt ingezet in afwachting van een besteld Leasevoertuig.

Voertuig

Personen- of bestelauto.

1 Dienstverlening

1.1 Omschrijving van de diensten

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

- Ter beschikking stellen van nieuwe Voertuigen in Full Operationele Lease.
- Aanleveren van wagenpark gerelateerde data en informatie.
- Ter beschikking stellen van een contactpersoon voor vragen over bestellingen, het gebruik en inlevering van Voertuigen.
- Eerstelijns contact met Berijders over bestellingen, normcalculaties en andere zaken met betrekking tot de inzet van het Leasevoertuig.
- 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 Leaseovereenkomsten 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 verzamelfacturen per maand, in PDF en Excel.
- Periodiek accountmanagement op locatie van Opdrachtgever.

2 Accountteam en communicatie

- Leasemaatschappij biedt een vast accountteam bestaande uit een accountmanager buitendienst en een medewerker van de binnendienst;
- 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 HR OMO 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.

3 R.O.B. (reparatie, onderhoud en banden)

	Afspraak
Keuze van uitvoerende partij onderhoud	Opdrachtnemer in overleg met Berijder
Vervanging van banden	Opdrachtnemer in overleg met Berijder
Schadeherstel	Schadeherstelbedrijf
Signalering en informeren aanstaande APK-melding	Leasemaatschappij aan Berijder
Signalering aankomend onderhoud	Initiatief Berijder
Signalering overschrijding APK-melding	Leasemaatschappij aan Berijder en HR OMO
Signalering overschrijding onderhoudsinterval	Leasemaatschappij aan Berijder en HR OMO

4 Hulpverlening

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

5 RTL registratie 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.

6 Tijdelijk vervoer/vervangend vervoer

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

Type vervoer		Personenauto
Tijdelijke vervoer	Aanvraag door	HR OMO
	Klasse	In overleg
	POI-verzekering	Ja
Vervangend vervoer	Inzet bij	Schade, onderhoud en reparatie na 24 uur
	Klasse	Gelijkwaardig
	Niet rijdbare schade	Per direct
	POI-verzekering	Ja

7 Bekeuringen

Leasemaatschappij verwerkt de binnenkomende bekeuringen als volgt:

Type bekeuring		Persoonsgebonden Voertuig
CJIB	Bekeuring verzenden aan	Berijder
	Aangeboden betalingsmogelijkheid	Nader in te vullen
	Aanmaning verzenden aan	Berijder/OMO*
Gemeentelijk	Betaling door	Berijder
	Doorbelasting aan	Berijder
	Aanmaningen verzenden aan	Berijder/OMO*
Buitenland	Betaling door	Berijder
	Doorbelasting aan	Berijder
	Aanmaningen verzenden aan	Berijder/OMO*
Aanmaning	Betaling door Leasemaatschappij	Berijder
	Doorbelasting aan	Berijder
	Aanmaningen verzenden aan	Berijder/OMO*

*voor ondertekening contract wordt verwerkingswijze vastgesteld door OMO en Leasemaatschappij.

Bestellen en leveren Voertuig

8 Bestelling nieuwe Voertuigen

Nieuwe Voertuigen worden besteld bij dealer naar keuze van de Leasemaatschappij.

9 Inzet nieuwe Voertuigen

Alle Leaseovereenkomsten worden in beginsel ingezet voor een periode van 48 maanden. De maximale Looptijd bij inzet van de Leaseovereenkomst bedraagt 60 maanden voor het Voertuig.

De totale kilometrages over de gehele Looptijd bij inzet van de Leaseovereenkomst zijn als volgt gemaximeerd:

Type Voertuig	Personenauto's
Benzine hybride	180.000 km
Elektrisch	180.000 km
Waterstof	180.000 km

10 Bestelprocedure Leasevoertuigen

Opdrachtgever maakt gebruik van de berijdersdesk van Leasemaatschappij. Deze verzorgt het eerstelijns contact met berijders. Pas als er een Leaseovereenkomst ondertekend dient te worden, wordt deze verzonden aan Opdrachtgever.

10.1 Verloop bestelprocedure Voertuigen:

De volgende stappen worden doorlopen binnen de bestelprocedure:

- Berijder wordt door HR OMO geautoriseerd om een Leaseauto uit te zoeken. HR OMO maakt dit kenbaar bij de Berijdersdesk van Leasemaatschappij, inclusief het verwachte jaarkilometrage.
- Leasemaatschappij neemt contact op met de Berijder om de bestelprocedure door te nemen.
- Berijder meldt zich bij Leasemaatschappij met de gegevens van de gewenste auto('s).
- Leasemaatschappij controleert de autokeuze aan de kaders van de geldende Leaseautoregeling van OMO en berekent de eigen bijdrage voor de Berijder.
- Berijder bevestigt de keuze voor het Voertuig en de eventuele aanvullende opties en gaat daarmee ook akkoord wat betreft eventuele eigen bijdrage.
- Leasemaatschappij stuurt binnen 2 werkdagen een Leaseofferte voor de gekozen auto aan HR OMO.
- HR OMO controleert de Leaseofferte en legt deze voor aan de Raad van Bestuur van OMO voor akkoord.
- Leasemaatschappij stelt de Leaseovereenkomst op en legt deze (via HR OMO) voor aan de Raad van Bestuur van OMO ter ondertekening.
- De Leasemaatschappij bestelt de auto bij een door haar geselecteerde leverancier en informeert de Berijder en OMO over de voortgang van de bestelling.

11 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 HR OMO.

Inzet Voertuig

12 Aflevering

- Het door Opdrachtgever bestelde Voertuig wordt door de Leasemaatschappij bij een leverancier van de Leasemaatschappij besteld.
- De aflevering zal in overleg tussen Berijder en Leasemaatschappij geschieden op een nader te bepalen locatie.

Beëindiging/afwikkeling Leaseovereenkomst

13 Expiraties

De volgende rolverdeling is van toepassing in het expiratieproces:

	HR OMO	LM
Expiratiesignalering < 6 mnd ontvangen van Leasemaatschappij	O	I
Expiratiemelding melden aan Berijder	O	I
Navragen of Voertuig vervangen moet worden aan Berijder	I	
Expiratiemelding verwerken (stopzetten, vervangen, verlengen)	I	O

WPB = HR OMO, LM = Leasemaatschappij, I = Initiator, O = Ontvanger

14 Inlevermogelijkheden

	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

Prijzen en facturatie

15 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.

15.1 Inrichting facturatieproces

Facturatie prolongatie	<i>Frequentie:</i>	Maandelijks, voorafgaand aan de maand waarop de prolongatie betrekking heeft. Alle kentekens op één factuur. Het Leasetarief en voorschot op de brandstof/laadkosten worden hier gefactureerd.
Facturatie overige kosten	<i>Frequentie:</i>	Maandelijks, gelijktijdig met prolongatiefactuur
Verrekening brandstofkosten voorschot / werkelijkheid	<i>Frequentie</i>	Eenmaal per kwartaal
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, link in begeleidende mail naar download is niet toegestaan.
	<i>Excel-specificatie e-mail</i>	J
Ontvangst factuur	<i>Financiële administratie</i>	J
	<i>HR OMO</i>	N
Facturatieniveau	<i>een entiteit:</i>	t.a.v. Vereniging Ons Middelbaar Onderwijs Team HR
Vermeldingen	<i>Inkooporder</i>	900125
Aanvullingen op factuur	<i>Boekingsvoorstel</i>	4330
	<i>Mutatieverslag t.o.v. vorige periode</i>	J

15.2 Rolverdeling facturatieproces

De volgende rolverdeling is van toepassing in het facturatieproces

	HR OMO	FA	LM
Verzending factuur		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 = HR OMO, FA = Financiële Administratie, LM = Leasemaatschappij, I = Initiator, O = Ontvanger

16 Declaraties

Leasemaatschappij biedt Opdrachtgever de volgende declaratiemogelijkheden:

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

17 Format Factuurspecificatie

	Factuur
Format	PDF en XML
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
Kostendrager	Tekst
Referentie	Tekst
Kenteken	Tekst
Naam Berijder	Tekst
Bedrag exclusief BTW	Valuta
BTW	Valuta
BTW percentage	Percentage
Bedrag inclusief BTW	Valuta
Toelichting factuur(regel)	Tekst

Managementinformatie

18 Aanleveren data

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

Bestand / document*	Format	Frequentie	Aanlevering aan
Wagenparkoverzicht	MS Excel, bewerkbaar	Per kwartaal*	HR OMO
Factuurspecificatie	MS Excel, bewerkbaar	Maandelijks	HR OMO

* Uiterlijk voor 20 januari, 20 april, 20 juli en 20 oktober.

19 Rapportages en advies

- Leasemaatschappij brengt elk kwartaal een rapportage uit aan Opdrachtgever waarin minimaal de volgende onderwerpen zijn opgenomen:
 - Schade
 - CO₂-uitstoot
 - Bandenvervanging, lease en beheer
 - Bekeuringen
 - Aantal uitlopende Leaseovereenkomsten < 6 mnd, waarvoor nog geen vervanger is besteld
 - Aantal toekomstige Leaseovereenkomsten (het Voertuig is nog niet geleverd, maar wel 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.

20 Format opengewerkt wagenparkoverzicht

Documentnaam	Opengewerkt wagenparkoverzicht
Format	MS Excel
Opleverdata	Periodiek, eenmaal per kwartaal
Medium	Email

Veldnaam	Format
Kenteken	Tekst
Berijdersnaam	Tekst
Kostendrager	900125
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 of kWh / 100km
CO ₂ uitstoot (WLTP)	Gram / km
Datum deel 1	Datum
APK vervaldatum	Datum
Netto catalogusprijs excl. BPM & BTW	Valuta
Netto catalogusprijs opties (excl. BTW & BPM)	Valuta
BPM bedrag Voertuig	Valuta
Bedrag accessoires	Valuta
Kortingspercentage catalogusprijs	Percentage
Bedrag korting	Valuta
Bedrag kosten rijklaar maken	Valuta
Ingangsdatum Leaseovereenkomst	Datum
Gecalculeerde einddatum	Datum
Looptijd	Getal (maanden)
Resterende looptijd	Getal (maanden)
Maximale Looptijd	Getal (maanden)
Contractueel Jaarkilometrage	Getal
Werkelijk Jaarkilometrage	Getal
Maximaal totaal kilometrage	Getal
Leaseprijs exclusief brandstof	Valuta
Bedrag brandstofvoorschot	Valuta
Fiscale waarde	Valuta
Beginstand km teller	Getal

Restwaarde exclusief BTW	Valuta
Bedrag afschrijving	Valuta
Bedrag rente	Valuta
Bedrag Houderschapsbelasting	Valuta
Bedrag reparatie / onderhoud	Valuta
Bedrag banden	Valuta
Bedrag managementfee	Valuta
Bedrag administratiekosten	Valuta
Bedrag Vervangen vervoer	Valuta
Bedrag Pechhulp	Valuta
Bedrag brandstofpas	Valuta
Bedrag overige componenten	Valuta

21 Format Calculatie Matrix

Documentnaam	
Format	Bij voorkeur 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
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													

Aanvullende afspraken

22 Klachtenprocedure

De klachtenprocedure verloopt als volgt:

	HR OMO	LM	Berijder
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° escalatie, naar directie	I	O	
Afsluiten klacht	O	I	O
Klachtenrapportage per kwartaal	O	I	

LM = Leasemaatschappij, I = Initiator, O = Ontvanger