

Bijlage 3 Service Level Agreement (SLA)

Inhoud

1. Omschrijving dienstverlening	2
2. Aan te leveren informatie	2
3. Accountteam en communicatie	2
4. Rapportage en advies	2
6. Levering nieuwe Voertuigen	3
7. Inzet nieuwe Voertuigen	3
8. Verloop bestelprocedure voertuigen	3
9. Oplevering	4
10. Levertijd nieuwe Voertuigen	4
11. Tenaamstelling nieuwe Voertuigen	4
12. Expiraties	4
13. Voorloopauto en tijdelijk vervoer	4
14. Bekeuringen	4
15. Onderhoud en reparatie	4
16. Pechhulp Bedrijfsauto	5
17. Inlevermogelijkheden	5
18. Facturatie	5
19. Klachtenprocedure	6
20. Wagenparkoverzicht	6
21. Factuurspecificatie	7
22. Calculatiematrix	7

1. Omschrijving 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 deze SLA
- 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 het onderstaand overzicht is de aanlevering van bestanden en documenten weergegeven vanuit de Leasemaatschappij.

Opengewerkt wagenparkoverzicht MS Excel - Per maand

Schade jaaroverzicht MS Excel Jaarlijks - maand april

Factuurspecificatie MS Excel - Per maand

Management-rapportage PDF - Per halfjaar

Notulen overleg PDF – Per halfjaar

Actielijst MS Excel – Per halfjaar 5 werkdagen na overleg

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 Opdrachtgever 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 tweemaal 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.

De Opdrachtgever kan n.a.v. de rapportage vragen om een verdere verdieping van informatie over:

- Overzicht rijdende leasevoertuigen
- Overzicht bestelde leasevoertuigen
- Overzicht uitlopende voertuigen
- Overzicht ingenomen voertuigen
- Overzicht actieve beheercontracten
- Overzicht actieve brandstofcontracten
- 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
- Signalering aanstaand onderhoud actueel rijdend wagenpark
- Overzicht kilometerafwijkingen
- Bekeuringenoverzicht
- Kosten per kostensoort per maand
- Gemiddelde leasekosten per voertuig per maand
- Gemiddelde brandstofkosten per voertuig per maand

6. Levering nieuwe Voertuigen

Levering van nieuwe Voertuigen verloopt middels via 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:

Elektrisch 180.000 - 200.000

Benzine 180.000 - 200.000

Benzine hybride 180.000 - 200.000

Diesel 180.000 - 240.000

Uitgangspunten

Opdrachtgever maakt gebruik van één Leasemaatschappij als leverancier voor haar wagenpark.

Leasemaatschappij ondersteunt en adviseert Opdrachtgever bij het samenstellen van Voertuigen.

8. Verloop bestelprocedure voertuigen

De volgende stappen worden doorlopen binnen de bestelprocedure:

- Opdrachtgever 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 en een prijsopgave
- Opdrachtgever maakt een keuze uit de door Leasemaatschappij aangeleverde alternatieven

9. Oplevering

- De door Opdrachtgever bestelde auto wordt door de Leasemaatschappij bij een leverancier van de Leasemaatschappij besteld.
- De Voertuigen kunnen op verzoek afgeleverd worden op all-season banden met 3-pmsf
- De Voertuigen dienen, zonder aanvullende kosten, ter beschikking van Opdrachtgever te worden gesteld op een door Opdrachtgever bepaald adres binnen Nederland.

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 een maand overschreden wordt maakt de Leasemaatschappij hiervan melding bij Opdrachtgever.

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.

12. Expiraties

De volgende rolverdeling is van toepassing in het expiratieproces:

- 1 - Expiratiesignalering geel en grijs - 6 mnd voor afloop Opdrachtgever ontvangen van Leasemaatschappij
- 2 - Navragen of Voertuig vervangen moet - 5 mnd voor afloop door Opdrachtgever intern
- 3 - Expiratiemelding verwerken (stopzetten, vervangen, verlengen) – 4 mnd voor afloop door Leasemaatschappij na terugkoppeling Opdrachtgever

13. Voorlooptauto en tijdelijk vervoer

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

Vervangend vervoer Inzet bij schade, onderhoud en reparatie in overleg met Opdrachtgever uit een klasse kleiner. In alle situaties kan per direct vervangend vervoer worden ingezet.

Bovenstaande is eveneens van toepassing bij vervangend vervoer in het geval er aanvullende inzet nodig is.

14. Bekeuringen

Bekeuringen worden verwerkt in overeenstemming met het voorstel/ de standaard processen van de Leasemaatschappij.

15. Onderhoud en reparatie

Invulling van het onderhoud en de reparatie ziet er als volgt uit:

Halen/ brengen/ schoonmaken (gaat via dealers)

Niet van toepassing

Keuze van uitvoerende partij onderhoud

Merkgebonden dealer

Vervanging van banden

Bandenfitter leasemaatschappij

Schadeherstel

Schadehersteller leasemaatschappij

Afspraak Apk-keuring

Initiatief Opdrachtgever/Berijder

Signalering aankomend onderhoud

Initiatief Opdrachtgever/berijder

Signalering overschrijding onderhoudsinterval

Leasemaatschappij

16. Pechhulp

Invulling van de pechhulp ziet er als volgt uit:

Pechhulp Nederland (24/ 7)

Ja

Pechhulp woonplaats

Ja

Inzet vervangende auto

Ja

Hulp bij vervanging lekke band

Ja

Pechhulp Buitenland

Nee

17. Inlevermogelijkheden

Invulling van de inlevermogelijkheden ziet er als volgt uit:

Inleveren bij dealer, met schaderapport

Ja

Inleveren bij door Leasemaatschappij geselecteerd Innamepunt, met schaderapport

Nee

Ophalen bij klant vestiging, met schaderapport

Ja

Ontstickeren huisstijlauto (indien van toepassing)

Ja

Uitbouw black-box (indien gemonteerd)

Ja

18. Facturatie

18.1 Inrichting facturatie

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: handmatig

Betalingstermijn

30 dagen na factuurdatum

Aanlevering factuur

PDF en Excel via twee separate e-mailberichten aan Opdrachtgever

Ontvangst factuur

Financiële administratie email volgt later

Facturatieniveau

Onderscheid maken in nader in te vullen entiteiten volgt later

Vermeldingen

Inkooporder is nader in te vullen

18.2 Facturatie kosten derden

Leasemaatschappij controleert en verwerkt kosten van derden en belast deze door aan Opdrachtgever, 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.

18.3 Declaraties

Leasemaatschappij biedt Opdrachtgever de volgende declaratiemogelijkheden:

Declaratie via website

Ja

Te declareren kosten:

Bijvullen olie-, koel- en ruitenwisservloeistof en AdBlue

19. Klachtenprocedure

De klachtenprocedure verloopt als volgt:

Registratie klacht

Opdrachtgever en Leasemaatschappij

Onderzoek klacht

Oorzaak/ maatregelen/ kosten door Leasemaatschappij binnen 72 uur

Informeren over oplossing

Leasemaatschappij

Afsluiten klacht

Opdrachtgever en leasemaatschappij

20. Wagenparkoverzicht

De Inschrijver kan maandelijks een standaard WPO delen

21. Factuurspecificatie

Vereisten factuurspecificatie:

Klantnummer

Klantnaam

Factuurnummer

Factuurdatum

Omschrijving (kostensoort)

Datum van (op welke periode hebben de kosten betrekking)

Datum tot (op welke periode hebben de kosten betrekking)

Verplichtingensnummer

Contractnummer

Kenteken

Naam berijder

Bedrag exclusief Btw

Btw

Btw-percentages

Bedrag inclusief Btw

Tekstveld 1 Tekst

Tekstveld 2 Tekst

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																	