

Service Level Agreement (SLA)

Autolease Ons Middelbaar Onderwijs



Versie 0.5 van 06 februari 2023 inclusief wijzigingen uit Nota van
Inlichtingen (blauwe gearceerde tekst)

Datum: 06 februari 2023
Versie: 0.4
Kenmerk: TenderNed 391454
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 diensten	5
2. Accountteam en communicatie	5
3. Functionaliteit Online Applicaties	5
4. R.O.B. (reparatie, onderhoud en banden)	6
5. Hulpverlening	6
6. RTL registratie tenaamstelling nieuwe Voertuigen	6
7. Tijdelijk vervoer/vervangend vervoer	6
8. Bekeuringen	7
9. Bestelling nieuwe Voertuigen	7
10. Inzet nieuwe Voertuigen	7
11. Bestelprocedure Leasevoertuigen (Leasemaatschappij X levert Car Configurator)	7
11.1 Verloop bestelprocedure Voertuigen:	7
12. Levertijd nieuwe Voertuigen	8
13. Aflevering	8
14. Expiraties	8
15. Inlevermogelijkheden	8
16. Facturatie	8
16.1 Inrichting facturatieproces	9
16.2 Rolverdeling facturatieproces	9
17. Declaraties	9
18. Format Factuurspecificatie	9
19. Aanleveren data	10
20. Rapportages en advies	10
21. Format opengewerkt wagenparkoverzicht	10
22. Format Calculatie Matrix	11
23. Klachtenprocedure	12
Bijlage 1 – Schema rollen bestelprocedure	13

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.

Hercalculatie

Een herberekening van het Leasetarief, vanwege een afwijking van de contractuele parameters te weten Looptijd en/of Jaarkilometrage.

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.

Online Applicatie

Software van Leasemaatschappij die via internet beschikbaar wordt gesteld aan Opdrachtgever.

OMO

Vereniging Ons Middelbaar Onderwijs.

PLA

Price Level Agreement.

Raamovereenkomst

De Overeenkomst die naar aanleiding van onderhavige 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.

Dienstverlening

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 Online Rapportagetool voor raadplegen Voertuiggegevens.
- Ter beschikking stellen van Online Car Configurator voor het samenstellen van een Norm- en Leaseofferte voor auto op basis van de randvoorwaarden van de mobiliteitsregeling van Opdrachtgever (*Optioneel voor geselecteerde Leasemaatschappij die Car Configurator levert*).
- 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 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, beiden 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. Functionaliteit Online Applicaties

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

Webapplicatie wagenparkbeheer

Raadplegen en downloaden:	HR OMO
Overzicht rijdende Leasevoertuigen	•
Overzicht bestelde Leasevoertuigen	•
Overzicht uitlopende Voertuigen	•
Overzicht ingenomen Voertuigen	•
Overzicht rijdende huurvoertuigen	•
Specificatie per Leasevoertuig (auto, opties, accessoires, Looptijd, Jaarkilometrage)	•
Schadeoverzicht over het wagenpark	•
Schadeoverzicht per Voertuig	•

Actuele APK-data actueel rijdend wagenpark	•
Overzicht kilometerafwijkingen t.o.v. gecontracteerde Jaarkilometrage	•
Bekeuringenoverzicht	•
Factuurnummers-, data en eindbedragen	•
Factuurspecificatie in Excel format	•
Factuur in PDF format	•

Zoekfunctie:	HR OMO
Kenteken	•
Kostenplaats	•
Contractnummer	•
Factuurnummer	•
Naam Berijder	•

Online Applicatie voor gebruik Berijders (via internet of smartphone)

Functionaliteit:	Berijders
Melden van schades	•
Afspraak maken reparatie en onderhoud	•
Afspraak maken (winter-)bandenwissel	•
Afspraak maken ruitschadeherstel	•
Inzien APK-datum	•

4. 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

5. Hulpverlening

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

6. 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.

7. 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

8. 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
	Doorbelaasting aan	Berijder
	Aanmaningen verzenden aan	Berijder/OMO*
Buitenland	Betaling door	Berijder
	Doorbelaasting aan	Berijder
	Aanmaningen verzenden aan	Berijder/OMO*
Aanmaning	Betaling door Leasemaatschappij	Berijder
	Doorbelaasting aan	Berijder
	Aanmaningen verzenden aan	Berijder/OMO*

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

Bestellen en leveren Voertuig

9. Bestelling nieuwe Voertuigen

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

10. 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	180.000 km
Benzine hybride	180.000 km
Elektrisch	180.000 km
Waterstof	180.000 km

11. Bestelprocedure Leasevoertuigen (Leasemaatschappij X levert Car Configurator)

Opdrachtgever maakt gebruik van een tweetal Leasemaatschappijen als leverancier voor haar wagenpark. Leasemaatschappij X (naam LM hoogste score K1) draagt zorg voor het ter beschikking stellen van een Car Configurator.

11.1 Verloop bestelprocedure Voertuigen:

De volgende stappen worden doorlopen binnen de bestelprocedure:

- Berijder wordt door HR OMO geautoriseerd om een Leaseauto uit te zoeken.
- Berijder ontvangt van Leasemaatschappij X een uitnodiging met login gegevens om binnen de Car Configurator een auto samen te stellen.
- Berijder stelt een auto samen in de Car Configurator van Leasemaatschappij X.
- Berijder bevestigt de keuze voor het Voertuig en de eventuele aanvullende opties en gaat daarmee ook akkoord wat betreft eventuele eigenbijdrage.
- Leasemaatschappij X stuurt een offerte op basis van de betreffende keuze richting HR OMO.
- Leasemaatschappij X stuurt parallel een specificatie van de gekozen auto aan Leasemaatschappij Y.
- Leasemaatschappij Y stuurt binnen 2 werkdagen, een offerte voor exact dezelfde auto aan HR OMO.

- HR OMO wijst de order toe aan de Leasemaatschappij welke de meest voordelige aanbieding heeft gedaan.
- HR OMO informeert de Leasemaatschappij met de minst voordelige aanbieding dat de order aan de andere Leasemaatschappij is toegewezen.
- De Leasemaatschappij met de meest voordelige aanbieding besteld de auto bij een door haar geselecteerde leverancier en informeert de Berijder en OMO over de voortgang van de bestelling.

In Bijlage 1 in deze SLA is een voorbeeld schema opgenomen waarbij **Leasemaatschappij X** de Car Configurator ter beschikking heeft gesteld, en **Leasemaatschappij Y** uiteindelijk de order wint. Dit schema dient enkel ter verduidelijking van de bestelprocedure.

12. 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 HR OMO.

Inzet Voertuig

13. Aflevering

- Het door Opdrachtgever bestelde Voertuig wordt door de Leasemaatschappij bij een leverancier van de Leasemaatschappij besteld.
- Indien er winterbanden in het contract zijn opgenomen dienen in de herfst/winterperiode (maanden met 'R') deze bij aflevering gemonteerd te zijn. Een eventuele zomer/winterbanden wisseling dient daarom te gebeuren vóórdat Berijder de auto ter beschikking krijgt. De gedemonteerde zomerbanden/wielen worden opgeslagen om bij aanvang lente weer te worden gemonteerd op de betreffende Voertuigen.
- De aflevering zal in overleg tussen Berijder en Leasemaatschappij geschieden op een nader te bepalen locatie.

Beëindiging/afwikkeling Leaseovereenkomst

14. 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	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

15. 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

16. 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.

16.1 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
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>Mutatieverlag t.o.v. vorige periode</i>	J

16.2 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

17. Declaraties

Leasemaatschappij biedt Opdrachtgever de volgende declaratiemogelijkheden:

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

18. 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

Management informatie

19. 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 maand Per kwartaal*	HR OMO
Factuurspecificatie	MS Excel, bewerkbaar	Maandelijks	HR OMO

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

20. 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.

21. 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
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
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 Leaseovereenkomst	Datum
Gecalculeerde einddatum	Datum
Looptijd	Getal (maanden)
Contractueel Jaarkilometrage	Getal
Werkelijk Jaarkilometrage	Getal
Maximaal totaal 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

22. 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

23. 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 ^e escalatie, naar directie	I	O	
Afsluiten klacht	O	I	O
Klachtenrapportage per kwartaal	O	I	

LM = Leasemaatschappij, I = Initiator, O = Ontvanger

Bijlage 1 – Schema rollen bestelprocedure

Een voorbeeld schema waarbij **Leasemaatschappij X** de Car Configurator ter beschikking heeft gesteld, en **Leasemaatschappij Y** uiteindelijk de order wint. Dit schema dient enkel ter verduidelijking van de bestelprocedure.

Processtap	HR OMO	Leasemaatschappij X	Leasemaatschappij Y	Berijder	Medium
Aanvraag autorisatiecode bestelling	I	O			e-mail
Toegang verstrekken tot bestelapplicatie		I		O	e-mail
Helpdesk voor berijders		I / O		I / O	e-mail / tel. / chat
Bewaken maximale besteltijd	O	I		O	e-mail
Autokeuze toetsen aan autoregeling en budget		I			-
Opstellen berijdersovereenkomst	O	I		O	e-mail
Opstellen leaseovereenkomst	O	I	I		e-mail
Controleren en accorderen leaseovereenkomst	I				-
Toewijzen order	I		O		e-mail
Informeren afwijzing order	I	O			e-mail
Bestellen auto bij geselecteerde leverancier			I		e-mail
Informeren m.b.t. voortgang bestelling	O		I		e-mail
Inzetbevestiging	O		I		e-mail

I = Initiator, O = Ontvanger