

# SERVICE LEVEL AGREEMENT



## Inhoud

### **INLEIDING**

#### **1. De Bestelling**

- 1.1. Bestellingen plaatsen
- 1.2. Termijn om bestellingen te plaatsen
- 1.3. Minimale bestelling
- 1.4. Bestelbon voor fabrikanten
- 1.5. Verwerking van de ontbrekende artikelen

#### **2. De Levering**

- 2.1. Frequentie en leveringstijden
- 2.2. Controle van de temperatuur
  - 2.2.1. Voor de verse producten (melkproducten & eieren)
  - 2.2.2. Voor de diepgevroren producten
  - 2.2.3. Voor de ultraverse producten
- 2.3. Ontvangst van de koopwaar
- 2.4. Laadmiddel
- 2.5. Plichten van de chauffeur/bezorger

#### **3. Naverkoopdienst**

- 3.1. Indien de klacht te wijten is aan de distributeur
- 3.2. Indien de klacht te wijten is aan de klant

#### **4. Diensten voor de klanten**

#### **5. Controle van het dienstenpeil**

## **INLEIDING**

De term "Service Level Agreement" of "SLA" kan worden vertaald door "Akkoord inzake het dienstenpeil" of door "Dienstverbintenis" of nog veel eenvoudiger door "Dienstovereenkomst".

De SLA laat toe om:

- de behoeften van de klant te identificeren en te definiëren;
- een algemeen begripkader voor beide partijen te leveren;
- complexe problemen te vereenvoudigen;
- bij conflicten, dialoog te stimuleren;
- irrealistische verwachtingen te voorkomen;
- een inspanningsverbintenis om te zetten in een resultaatverplichting.

Kortom, de SLA laat toe om het dienstenpeil te definiëren dat Deli XL aan zijn klanten moet leveren. Verder definieert het de plichten en verbintenissen van beide partijen.

## **1. DE BESTELLING**

### **1.1. Bestellingen plaatsen**

De bestellingen kunnen telefonisch, per fax of mail/internet worden geplaatst. De klant deelt in elk geval volgende informatie mee aan de Customer Service:

- Nr. en naam van de klant
- Gewenste leveringsdatum, in overeenstemming met de gedefinieerde planning
- Artikelnr. Deli XL en omschrijving
- De bestelde hoeveelheid, duidelijk uitgedrukt in de verpakkingseenheid van Deli XL

Zodra de bestelling in ons systeem is opgenomen, wordt een bevestiging naar de klant gestuurd per fax of elektronisch, behoudens andersluidend verzoek van de klant.

Om een optimale dienstverlening te verzekeren, heeft Deli XL de Customer Service in meerdere teams van televerkoopsters georganiseerd. Elke groep televerkoopsters stemt overeen met een groep vertegenwoordigers.

De groep of het team televerkoopsters, belast met het beheer en de opvolging van de bestellingen, wordt door de vertegenwoordiger of de Customer Service aan de klant meegedeeld.

<b><u>Customer Service</u></b>	<u>Telefoonnummer</u> 09/ 252 36 00	<u>Faxnummer</u> 09/ 252 27 47
--------------------------------	--	-----------------------------------

## **1.2. Termijn om bestellingen te plaatsen**

De bestellingen moeten 2 werkdagen voor de levering (D-2) aan Deli XL worden meegedeeld.

Dit laat immers toe om onze voorraad beter te beheren en eventuele onderbrekingen te beperken.

Bovendien worden de hoeveelheden van de producten die op D-2 tot 16.30u werden besteld, de volgende ochtend vanaf 05.00u (D-1) met de hoeveelheden in voorraad vergeleken.

Indien wordt vastgesteld dat een product ontbreekt, wordt de klant de dag voor de levering (D-1) ingelicht (zie pt 1.5.).

Producten die het voorwerp zijn van een voorbestelling (= niet voorradig) moeten worden besteld op basis van de leveringstermijn van de fabrikanten, dat wil zeggen:

- De zogeheten producten "D-8" of "D-3" moeten 8 of 3 werkdagen voor de levering worden besteld;
- De zogeheten producten "speciale bestelling" hebben meestal een leveringstermijn van 15 dagen en moeten dus 15 werkdagen voor de levering worden besteld.

Indien de bestelling niet binnen deze termijn van 2 werkdagen werd geplaatst, probeert Deli XL binnen de grenzen van zijn mogelijkheden, om deze "abnormale" bestelling in een vooraf geplande ronde te integreren.

Een toevoeging, beperkt tot 10% van het totale volume van de bestelling en/of een wijziging aan de bestelling kunnen daags voor levering voor 09.00u worden geplaatst, en tot 12.00u voor de ultraverse producten.

De Customer Service staat van 07.30u tot 16.30u ter beschikking van de klanten voor de invoer en de verwerking van de bestellingen, maar blijft bereikbaar tot 17.00u voor andere inlichtingen.

## **G Feestdagen**

De vertegenwoordiger licht zijn klanten in over eventuele wijzigingen van de leveringsdagen voor de feestdagen en deze passen de dag van bestelling aan.

Hoewel de leveringsdag dezelfde kan blijven, is dat niet noodzakelijk zo voor de dag waarop de bestelling wordt geplaatst. Een feestdag wordt niet als werkdag beschouwd!

Voorbeeld:

Normaal schema

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
		<b>Bestelling</b> D-2	D-1	<b>Levering</b> D-0

Schema bij feestdagen

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
	<b>Bestelling</b> D-2	D-1	Feestdag	<b>Levering</b> D-0

Opmerking: de klanten moeten Deli XL (vertegenwoordiger en/of Customer Service) inlichten over de uitzonderlijke sluitingsdagen van hun ondernemingen.

Lijst "feestdagen":

- Nieuwjaar
- Pasen
- Paasmaandag
- Feest van de arbeid
- O. L. Heer Hemelvaart
- Pinksteren
- Pinkstermaandag
- Nationale feestdag
- O. L. Vr. Hemelvaart
- Allerheiligen
- Wapenstilstand 1918
- Kerstmis

### 1.3. Minimale bestelling

Dankzij een minimale bestelling per levering (in waarde) kunnen de logistieke dienst en de vervoerdienst hun taak in optimale omstandigheden uitvoeren en het dienstenpeil voor de klanten verhogen.

Het bedrag, excl. BTW wordt tegen 350 € bepaald.

Indien de bestelling het vereiste minimum bedrag niet bereikt, wordt aan de klant voorgesteld:

- hetzij om de bestelling te combineren en naar een latere datum te verplaatsen;
- hetzij om producten toe te voegen;
- hetzij om een forfaitair bedrag aan te rekenen om de vervoerkosten te dekken.

#### **1.4. Bestelbonnen van de fabrikanten**

De verkoopteams van de fabrikanten die klanten van Deli XL voor eigen rekening bezoeken, overhandigen hun bestelbonnen aan de Customer Service van Deli XL. Deze bestelbonnen moeten 8 werkdagen voor de leveringsdatum aan Deli XL worden overhandigd omdat ze producten D-8 kunnen bevatten. Verder moeten ze het nummer en de naam van de klant bevatten, alsook de artikelcodes van Deli XL, om elke invoerfout te vermijden.

#### **1.5. Verwerking van de ontbrekende artikelen**

Dankzij het strikte respect van de bestelplanning verbindt Deli XL zich ertoe de klanten daags voor levering, telefonisch tussen 07.30u en 09.00u, in te lichten over de ontbrekende producten en de beste oplossing met hen te vinden: alternatief product of product dat tot de volgende leveringsdag wordt uitgesteld.

Behoudens andersluidend bericht van de klant, kan Deli XL het ontbrekende artikel op eigen initiatief zo goed mogelijk vervangen indien het onmogelijk is om de klant te bereiken.

De aangerekende prijs van het alternatief product mag nooit hoger zijn dan de prijs van het oorspronkelijk bestelde artikel (met equivalente verpakking).

## **2. DE LEVERING**

### **2.1. Frequentie en leveringstijden**

Via de vertegenwoordiger of de Customer Service deelt Deli XL de leveringsdag(en), op basis van zijn leveringsplanning aan de klant mee.

De leveringsfrequentie wordt als volgt bepaald:

> 1x/week voor een klant die de minimale levering aan droge, verse en diepgevroren producten haalt. Deze frequentie kan worden verhoogd op voorwaarde dat elke drop hoger is dan de minimale levering en dat er een relatie "total food provider" wordt ingevoerd.

De door Deli XL bevestigde leveringsdag(en) moet(en) worden gerespecteerd (Feestdagen: zie pt 1.2).

Deli XL verbindt zich ertoe tussen 05.00u en 15.00u zijn klanten te leveren. Behoudens uitdrukkelijk verzoek van de klant, en indien nodig, verbindt Deli XL zich ertoe te leveren tijdens 1 leveringstijd van ten minste 5 opeenvolgende uren (vb.: van 07.00u tot 12.00u).

In specifieke gevallen kunnen de twee partijen in overleg een andere leveringstijd of een andere leveringsdag afspreken.

Indien de chauffeur/bezorger van Deli XL vaststelt dat hij de leveringsmarge van de klant(en) zou overschrijden - omwille van overmacht - deelt hij dit feit onmiddellijk mee aan de zetel van Deli XL die de betrokken klant(en) waarschuwt. Indien de klant zelf een vertraging in de levering van zijn bestelling vaststelt, kan hij contact opnemen met de Customer Service die hem het daadwerkelijke uur van levering meedeelt.

Indien het onmogelijk blijkt om op de afgesproken dag te leveren, organiseert Deli XL de volgende dag een levering voor 10.00u.

In dit kader en omdat het onmogelijk is om gebeurtenissen zoals panne, ongeval, moeilijke weersomstandigheden, ... te voorzien, raadt Deli XL ten eerste aan om geen producten op het dagmenu te zetten die op de dag van levering moeten worden geleverd. Op deze manier hebben beide partijen 24 uur om samen een oplossing voor dit type problemen te zoeken.

## 2.2. Controle van de temperatuur

Nadat hij zich bij de klant heeft gemeld, nodigt de chauffeur/bezorger deze laatste uit om de temperatuur te controleren.

De controle van de temperatuur gebeurt in het voertuig voor het lossen, door middel van een geijkte thermometer (1x/jaar) en vooraf gekoeld, in het midden van de producten of bij ontstentenis, tussen de producten om hun verpakking en hun bewaring niet te wijzigen.

2.2.1. Voor de verse producten (melkproducten & eieren), moet de temperatuur in het midden tussen 0°C en 4°C bedragen met een tolerantie van +3°C, hetzij een maximum van 7°C, of moet deze voldoen aan de vereiste minimale specificaties die de fabrikant duidelijk op de verpakkingen vermeldt.

2.2.2. Voor de diepgevroren producten moet de temperatuur -18°C zijn, met een maximale tolerantie van 3°C, of ten minste -15°C (KB van 05/12/1990).

2.2.3. Voor de ultraverse producten is de temperatuur:

- Vlees: 7°C (slachtdieren en gekweekt tweehoevig wild)
- Slachtafval: 3°C
- Gehakt: 2°C
- Gevogelte: 4°C (inclusief konijn en vederwild)
- Vis: 5°C (vacuüm en onder atmosfeer), 0 tot 2°C (op ijs)
- 5<sup>de</sup> gamma: 4°C
- Banketgebak: 7°C
- Fruit & groenten - geen reglementering behalve 4<sup>de</sup> gamma: 4°C

Deze temperatuur is het voorwerp van een koninklijk besluit van het Ministerie van Volksgezondheid (KB van 30/12/1992 en 30/04/1976) via het Instituut voor Veterinaire Keuring (I.V.K) voor vlees, gevogelte, vis en het 5<sup>de</sup> gamma en via de Dienst Algemene Eetwareninspectie voor fruit & groenten en het 4<sup>de</sup> gamma.

Deli XL verbindt zich ertoe om, bij anomalie, de beste oplossing voor te stellen met het akkoord van de klant en verplicht de chauffeur/bezorger de niet-conforme koopwaar onmiddellijk terug te nemen.

### **2.3. Ontvangst van de koopwaar**

Zodra de temperatuur gecontroleerd is, plaatst de chauffeur/bezorger de koopwaar in de ingang , op voorwaarde dat deze in de normale omstandigheden voor het overeengekomen laadmiddel toegankelijk is (roll of palet).

Behoudens overmacht en voorafgaand akkoord van beide partijen, mag de chauffeur/bezorger de koopwaar niet van het laadmiddel afhalen.

De chauffeur/bezorger moet de leveringsbonnen aan de klant tonen of aan elke andere persoon die bevoegd is voor de ondertekening en de ontvangst van de koopwaar en hem vragen om zijn naam duidelijk in hoofdletters te vermelden. Hetzelfde geldt voor de retourbonnen (koopwaar, rolls en bakken) (zie pt 2.4 en 3).

### **2.4. Laadmiddelen**

De leveringen worden gedaan met behulp van laadmiddelen zoals rolls, paletten en plastic bakken.

Voor de rolls en plastic bakken wordt statiegeld aangerekend; de paletten worden geteld, maar er wordt geen statiegeld aangerekend.

Om technische redenen worden diepgevroren producten uitsluitend op rolls geleverd.

Om duidelijke hygiënische redenen worden ultraverse producten exclusief op rolls en in plastic bakken geleverd.

De klant moet dus bepalen of hij zijn verse en droge producten op roll of palet geleverd wil hebben.

De chauffeur/bezorger moet het laadmiddel, alsook de bakken die hij bij de vorige levering achterliet, bij elke levering terugnemen.

In dit kader moet de chauffeur/bezorger absoluut het document "TB" (terugnamebon) aan de klant geven. Deze laatst noteert het aantal geleverde en teruggenomen rolls en ondertekent de TB. Deze formaliteit kan ook worden uitgevoerd door elke andere persoon die bevoegd is om de leveringsdocumenten te ondertekenen.

## **2.5. Plichten van de chauffeur/bezorger**

Naast hoger vermelde punten verplicht Deli XL de chauffeurs/bezorgers om een aantal werkingsprocedures te respecteren.

Met het oog hierop werd een handleiding voor alle chauffeurs/bezorgers opgesteld en overhandigd in oktober 2006 (Ver 1.0.). Verder kregen ze ook een opleiding voor de goede praktijken die ze in de uiteenlopende gevallen moeten toepassen.

De handleiding van de chauffeur bevat volgende punten :

- praktische informatie ;
- het laden ;
- de levering ;
- terugkeer naar het distributiecentrum ;
- anomalieën die de chauffeur/bezorger vaststelt ;
- en houding tegenover de klant.

Verder verbiedt Deli XL de chauffeurs/bezorgers op contractuele wijze, om persoonlijke opmerkingen te maken tegen de expediteur, Deli XL of de klant. Er geldt één enkele regel: hoffelijkheid.

## **3. NAVERKOOPDIENST**

Elke kwantitatieve (vb.: niet geleverd product) en kwalitatieve afwijking (vb.: beschadigde verpakking) betreffende de geleverde producten moet binnen de 24 werkuren na de levering aan de dienst "Verkoopadministratie" worden meegedeeld.

Tel. 09/ 272 78 36 - Fax 09/ 252 27 47

3.1. Indien de klacht te wijten is aan de distributeur, wordt een oplossing op maat voorgesteld aan de klant om een tussenlevering te organiseren en/of het product bij de volgende bestelling te leveren.

Bij de terugname van koopwaar stelt de dienst "Verkoopadministratie" het vereiste document op voor de terugname door de chauffeur/bezorger van het (de) betrokken product(en) bij de volgende levering.

De chauffeur/bezorger moet de koopwaar terugnemen en de klant verbindt zich ertoe deze in perfecte staat ter beschikking te stellen (met uitzondering van de verpakkingen die bij de levering reeds beschadigd waren), op een duidelijk aangegeven plaats, die gemakkelijk toegankelijk is en die de temperatuur van de producten respecteert.

3.2. Indien de klacht te wijten is aan de klant, is het aan de distributeur om het verzoek tot terugname te aanvaarden of te weigeren. De koopwaar moet in elk geval in zijn oorspronkelijke verpakking blijven, in een perfecte staat, met een afdoende DLC en met respect voor de temperatuur van het product.

Het is zo dat de artikelen D-3, D-8 en speciale bestellingen nooit worden teruggenomen, net zo min als de ultraverse producten, behalve bij problemen met de kwaliteit.

In dat geval wordt er een tussenlevering gevraagd, zie punt 1.2.

#### **4. DIENSTEN VOOR DE KLANTEN**

Deli XL biedt ook een waaier diensten (website, catalogus, folders, Deli News, beurzen,...) aan zijn klanten om hen te helpen om hun bestellingen te plaatsen, regelmatig interessante promoties te genieten, hen op de hoogte te houden van het laatste nieuws van de foodservice.

Klik: [www.delixl.be](http://www.delixl.be) om meer te vernemen.

#### **5. CONTROLE VAN HET DIENSTENPEIL**

Om het dienstenpeil aan zijn klanten te meten en de evolutie ervan te volgen, heeft Deli XL een boordtabel ingevoerd waarop het aantal disfuncties per betrokken dienst maandelijks wordt genoteerd.

De geanalyseerde disfuncties zijn:

<u>Diensten</u>	<u>Disfuncties</u>	<u>Definities</u>
<u>Magazijn</u>	Ingedeukte blikken	Deze disfunctie heeft enkel betrekking op conservenblikken
	Vervaldatum < 8 dagen	Product waarvan de vervaldatum bij de levering voorbij is of minder is dan 8 dagen
	Pickingfout	Ontvangst van een ander dan het bestelde product
	Gefactureerd, niet geleverd	Product dat ontbrak bij de levering, maar werd aangerekend
	Kwaliteit product	De intrinsieke kwaliteit van het product is niet conform (schimmel, aanwezigheid van een vreemd lichaam, ...)
<u>Facturatie</u>	Facturatiefout	- Aangerekende prijs van het product stemt niet overeen met de prijs van de prijslijst of de folder. - De aangerekende hoeveelheid is verkeerd en gaf aanleiding tot een facturatiefout
	Fouten prijsofferte	Aangerekende prijs van het product stemt niet overeen met de overeengekomen offerte
<u>Onbepaald</u>	Weigering bij de levering	Weigering door de klant van de volledige of gedeeltelijke bestelling om onbepaalde reden
	Onbepaald	Elke fout die niet in deze tabel is gedefinieerd
	Leeggoed	Elke fout die tot een correctie van de TB leidt
<u>Transport</u>	Breuk vervoer	Product en/of verpakking beschadigd bij levering
	Verkeerde levering	Ontvangst van een of meerdere niet bestelde en niet aangerekende producten
	Temperatuur	De temperatuur voldoet niet aan de wettelijke voorschriften
<u>Commercieel</u>	Fout "Verkoopadministratie"	Fout van de verkoopadministratie bij de redactie van een creditnota, van een terugname-/retourbon of van een nieuwe factuur
	Bestelfout van de klant	Fout door de klant bij het plaatsen van de bestelling (artikelcode, hoeveelheid, leveringsdatum, ...)
	Bestelfout van de afgevaardigde	Fout ten gevolge van verkeerde informatie die de afgevaardigde heeft ontvangen (artikelcode, hoeveelheid, leveringsdatum, ...)
	Bestelfout van Customer Service	Invoerfout bij de bestelling door Customer Service (artikelcode, hoeveelheid, leveringsdatum, ...) of bij de redactie van een terugname-/retourbon
	Verkeerd klantnr. door de klant	De klant heeft een verkeerd klantnr. vermeld toen hij zijn bestelling plaatste
	Verkeerd klantnr. door de afgevaardigde	Verkeerd klantnr. doorgegeven door de afgevaardigde
	Verkeerd klantnr. door Customer Service	Verkeerd klantnr. door Customer Service bij de invoer van de bestelling
	Fout van de fabrikant	Fout ten gevolge van de verkeerde informatie die de afgevaardigde van de fabrikant kreeg (artikelcode, hoeveelheid, leveringsdatum, ...)

Om deze disfuncties te kunnen meten en kwantificeren, telt Deli XL het aantal bestelregels waarvoor een non-conformiteit werd vastgesteld ten opzichte van het totale aantal ingevoerde bestelregels.

Voorbeeld:

Klant X heeft volgende bestelling geplaatst:

<u>Artikelcode</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Hoeveelheid</u>
4591	TARWEMEEL BM 5K	4
5011	FIJN TAFELZOUT 10X1K	2
5078	ALCOHOLAZIJN 7D 1L5	12

Het aantal regels voor deze bestelling bedraagt 3.

Bij de ontvangst van zijn bestelling stelt klant X vast dat er 2 flessen azijn ontbreken => gefactureerde, niet geleverde producten.  
De dienst "Verkoopadministratie" stelt de klant voor om hetzij de 2 niet ontvangen flessen alsnog te leveren, hetzij om deze te crediteren.

Het aantal regels van de disfunctie bedraagt 1.

Op deze manier kan Deli XL op het einde van de maand telkens het percentage van de disfuncties (aantal foutieve regels / totaal aantal ingevoerde regels) per dienst berekenen en de evolutie ten opzichte van de vooropgestelde doelstellingen opvolgen.

Hetzelfde procédé wordt ingevoerd om het aantal ontbrekende producten te berekenen.

Indien men terugkerende problemen of een te hoog aantal disfuncties bij een bepaalde klant vaststelt, voert Deli XL een interne audit uit en versterkt de controle op de voorbereiding van de bestellingen van deze klant.  
Er wordt dan een dubbele controle van de voorbereiding uitgevoerd: op het ogenblik van de assemblage van de producten en voor de koopwaar in de vrachtwagen wordt geladen.

Om het aantal disfuncties verder terug te dringen en zijn dienstenpeil te verhogen, heeft Deli XL een systeem van vocal picking ingevoerd.  
Dankzij de mondelinge invoer vereenvoudigt deze oplossing de logistieke procédés zoals de ontvangst, de picking, de kwaliteitscontroles en de inventaris.