

# Dienstbeschrijving Even Laden B.V.

## Laden Als Aantrekkelijke Dienst (LAAD!)

Versie 13 maart 2023



## **Introductie**

Even Laden B.V. levert oplaadpunten voor elektrische auto's. Naast de benodigde hardware en installatie-activiteiten levert Even Laden B.V. ook een beheerde dienst onder de naam "LAAD!" (Laden Als Aantrekkelijke Dienst!). In dit document leggen uit wat je van ons mag verwachten.

## **In een notendop**

Wij vinden het essentieel dat een laadpunt naar behoren werkt – en blijft werken. Om maximale werking te garanderen, is onsite support daarom standaard inbegrepen bij onze dienstverlening. Want hoe hoog de kwaliteit van de producten ook is, het kan natuurlijk altijd gebeuren dat een apparaat defect raakt.

In een omgeving, waar verrekening van de energiekosten van toepassing is, is het gebruik van een backoffice onontbeerlijk. In de backoffice wordt niet alleen de verrekening van de verbruikte energie verzorgd, maar kunnen ook instellingen worden beheerd, tarieven voor gastgebruik worden gewijzigd en bepalen we welke informatie je in beeld wilt laten zien indien van toepassing.

## **Remote support**

Mocht er onverhoopt wat aan de hand zijn met het oplaadpunt, dan is de helpdesk 24 uur per dag bereikbaar. Een geruststellende gedachte. De werkzaamheden van de eerstelijns support (helpdesk) zijn standaard onderdeel van onze dienstverlening. Dat betekent dat onze remote supportpartner op afstand kan ingrijpen. Denk aan een herstart van het laadpunt of het loskoppelen van de kabel bijvoorbeeld.

## **Onsite support**

En als we dan toch onsite moeten omdat er écht iets stuk is, dan plannen we dat in overleg in. Reparatie die binnen de garantie valt, geschiedt tijdens de garantieperiode kosteloos. Werkzaamheden aan storingen die buiten garantie vallen, worden op basis van uren en materialen in rekening gebracht (time & material).

De oplostijden en voorwaarden voor onsite support zijn als volgt:

- Kritiek (het is onmogelijk op te laden): <= 24 uur
- Niet kritiek (opladen nog steeds mogelijk): <= 5 werkdagen
- Ondersteuning in het Engels of Nederlands
- Service wordt op locatie geleverd
- Aanpassingen/extra's op aanvraag

## **Firmware upgrades**

Om correcte werking van het laadpunt te borgen wordt vanuit de fabrikant continue gewerkt aan optimalisatie. Dat zorgt ervoor dat het laadpunt regelmatig van de nieuwste software moet worden voorzien, een zogeheten firmware update. Even Laden B.V. verzorgt deze updates als onderdeel van de dienst.

## **Software**

Alle door ons geleverde oplaadpunten zijn af fabriek voorzien van de juiste backoffice software. Deze software zorgt voor correcte werking van het laadpunt.

## **Instellingen van gastgebruik**

De stroom die met de oplaadpunten wordt verbruikt, moet uiteraard ergens betaald worden. Je hebt op dat vlak enkele keuzes. Zo is het mogelijk om je eigen medewerkers op een whitelist te zetten, zodat ze zonder toeslag c.q. opslag laden (nultarief). Voor bezoekers kun je hetzelfde doen, maar het is ook mogelijk om gastgebruik toe te staan tegen een premium tarief. Hierbij kun je kiezen uit (een combinatie van) een starttarief, een tarief per kWh en/of een uurtarief.

## **Verrekening van gastgebruik**

Maandelijks ontvang je rechtstreeks van onze backoffice leverancier de verrekening van de kosten. Ook ontvang je iedere maand een factuur met abonnementskosten en een 'self-billing' factuur met de vergoeding voor passen die hebben geladen op jouw oplaadpunt(en). Deze factuur is uitgesplitst per pas-ID, zodat helder is wie wat verbruikt heeft. Onze backoffice leverancier verzorgt de incasso van de gelden bij de verschillende pashouders.

## **Toeslag op verbruik**

Alle backoffice providers brengen een roaming-toeslag in rekening wanneer er wordt geladen bij een laadpaal. In geval van onze backoffice leverancier is deze toeslag €0,04 per kWh.

## **Inrichting en aanpassingen**

Even Laden B.V. functioneert als beheerder van de backoffice portal namens jouw organisatie. Hierin verzorgen we onder andere de volgende activiteiten:

- Je bepaalt zelf welk tarief je voor gastgebruik in rekening wilt brengen. Wij regelen dit voor je, afrekening gebeurt met de backoffice zoals vermeld en verrekening vindt maandelijks achteraf plaats.
- Je geeft zelf aan welke laadpassen je tegen nultarief wilt laten opladen, wij zorgen ervoor dat dit gebeurt.
- Heb je een andere afbeelding of verandert je logo? Wij passen voor je aan in het scherm. Denk aan een nieuw (tijdelijk) logo tijdens vakanties, wanneer je een prijs hebt gewonnen of om een nieuwe medewerker te verwelkomen.<sup>1</sup>
- Energietarieven zijn onderhevig aan marktwerking, dus die wijzigen nog wel eens. Heb je nieuwe tarieven die je wilt communiceren en/of doorberekenen? Jij geeft ons een seintje, wij passen aan.

---

<sup>1</sup> Alleen van toepassing op de laadpunten die zijn uitgerust met een beeldscherm