



**Service Level Agreement
Afvalbeheer en -verwerking
behorend bij de Overeenkomst tussen
Het Kadaster
en
Leverancier xxx**

Versie	0.9
Corsa nummer	XXX
Auteur	G. Holt
Datum	28 januari 2021

Inhoudsopgave

1	Algemene bepalingen	3
1.1	Betrokken Partijen	3
1.2	Inleiding en doel	3
1.3	Relevante documenten	3
1.4	Duur	4
1.5	Beheer en Wijzigingsprocedure	4
1.6	Slotbepaling en handtekeningen	4
2	Overeengekomen dienstverlening	5
2.1	Managementinformatie en rapportages	5
2.2	Communicatie en overlegstructuur.....	6
3	Overeengekomen Service Levels	7
3.1	Beoordelingsmethodiek.....	9
3.2	Beoordelingsoverzicht KPI's	9
3.3	Ontbinding SLA	10

Bijlage 1 Contactpersonen overleg en escalatie

1 Algemene bepalingen

1.1 Betrokken Partijen

Dienst voor het Kadaster en de openbare Registers (het Kadaster), rechtspersoonlijkheid bezittende krachtens artikel 2 van de Organisatiewet Kadaster, gevestigd te (7311 KZ) Apeldoorn, aldaar kantoorhoudende aan de Hofstraat 110, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw J.G. Siepel, Manager Facilitaire Services, daartoe gemachtigd door de Raad van Bestuur,

hierna te noemen Kadaster,

en

Leverancier, gevestigd te **XXXXXX**, **XXXX**, aan **XXX** en rechtsgeldig vertegenwoordigd door **XXXX**.

hierna te noemen Leverancier.

1.2 Inleiding en doel

Dit document, nader aan te duiden als de Service Level Agreement (SLA), beschrijft de diensten die door Leverancier worden geleverd aan het Kadaster, en beschrijft de werkzaamheden en verantwoordelijkheden van beide partijen bij het uitvoeren van de werkzaamheden en diensten met betrekking tot het afvalbeheer.

Het doel van de SLA is:

- nader specificeren van de producten en/of diensten die volgens de Overeenkomst worden geleverd;
- vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen.

De vastgelegde niveaus van dienstverlening gelden als minimale niveaus, indien deze niveaus niet gehaald worden dan voldoet de betreffende partij niet aan haar verplichtingen.

1.3 Relevante documenten

Tussen partijen is een Overeenkomst gesloten. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van de partijen die in de Overeenkomst zijn vastgelegd. Indien sprake is van strijdigheid tussen formuleringen in de Overeenkomst en in de SLA, prevaleert de formulering in de SLA indien deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de Overeenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Overeenkomst.

Document	Datum	Versie
Bestek, kenmerk xxxx	xxxx	1.0
Nota van Inlichtingen, kenmerk xxxx	xxxx	1.0
Overeenkomst, kenmerk xxxx	xxxx	1.0

Het bovenstaande impliceert dat niet alle onderwerpen die in de Overeenkomst behandeld zijn in de SLA nader uitgewerkt worden: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst gewijzigde afspraken gemaakt moeten worden, worden in de SLA behandeld.

De werking van de SLA dient minimaal twee maal per jaar tussen partijen besproken te worden. Om dit te borgen, wordt de SLA als vast agendapunt opgenomen tijdens het tactisch overleg.

1.4 Duur

De duur van de SLA is gelijk aan de duur van de Overeenkomst.

1.5 Beheer en Wijzigingsprocedure

Partijen zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA kunnen door partijen ingediend worden en worden gezamenlijk besproken in het tactisch overleg (dat - indien noodzakelijk - op ad-hoc basis gehouden wordt). Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door opdrachtnemer en bij akkoord en na ondertekening door beide partijen als nieuwe versie aan de Overeenkomst toegevoegd. Het administratief beheer van de SLA berust bij Facilitaire Services Kadaster.

1.6 Slotbepaling en handtekeningen

Aldus in tweevoud opgemaakt en overeengekomen:

Kadaster

Handtekening

Naam

Functie

Datum

XXXXXX

Plaats

Apeldoorn

Leverancier

Handtekening

Naam

Naam

Functie

Functie

Datum

Datum

Plaats

Plaats

2 Overeengekomen dienstverlening

Het Kadaster verstaat onder afvalbeheer het inzamelen en verwerken van het bedrijfsafval op een duurzame en verantwoorde wijze. Het Kadaster wil in haar bedrijfsvoering actief bijdragen aan de 'Sustainable Development Goals (SDG's)'. Duurzaamheid is daarom een belangrijk thema de komende jaren. De onderwerpen die hierop betrekking hebben zijn gericht op het terugdringen van CO2 uitstoot door onder andere het hergebruiken en reduceren van waardevolle afvalstromen waarbij circulariteit bij gebruik en afvoer van alle materialen een vanzelfsprekendheid is.

Deze aanbesteding betreft het op een duurzame, effectieve en efficiënte wijze van inzamelen en verwerken van bedrijfsafval. Het Kadaster zoekt een leverancier die in staat is om de dienstverlening in te passen in de toekomstvisie van het Kadaster, waarbij de onderstaande uitgangspunten de kaders vormen:

- Kennispartner zijn bij het verwerken van afvalstromen in een circulaire kantooromgeving;
- Het continue sturen op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;
- De beleving van de klant staat centraal;
- Een proactieve, meedenkende en meewerkende houding;
- Voortdurende optimalisatie van de dienstverlening;
- Flexibele dienstverlening;
- Optimale kwaliteit;
- Sterk output gerichte dienstverlening met ruimte voor ondernemerschap en initiatieven;
- Sterk kostenbewustzijn, gericht op schaal- en kwaliteitsvoordelen;
- Voortdurend innoveren en (bij)sturen op basis van behoefte. Ontzorgen van de facilitaire organisatie, door een duidelijke planning, goede afstemming en coördinatie;
- Vast contactpersoon bij opdrachtgever en opdrachtnemer;
- Korte en heldere communicatiekanalen.

2.1 Managementinformatie en rapportages

Inschrijver dient per kwartaal managementrapportages aan te leveren. De rapportage dient binnen 3 weken na afloop van het kwartaal digitaal bij het Kadaster aangeleverd te zijn. In de rapportage is onder andere opgenomen:

- De resultaten van de SLA en resultaten van de overeengekomen KPI's;
- Analyse en verbetervoorstellen;
- Kosten/batenoverzicht inclusief analyse per afvalstroom;
- Overzicht van de mutaties in de Overeenkomst;
- Trends en ontwikkelingen.

Vanuit de rapportage dient een verwijzing gemaakt te worden naar sturingsinformatie. De inschrijver dient per kwartaal, uitgesplitst per gebouw sturingsinformatie aan te leveren (ook cumulatief). De informatie dient bij voorkeur in de bestandsformatie excel aangeleverd te worden waarbinnen macro's of werkbare vooraf gedefinieerde filtermogelijkheden bestaan. De informatie dient ook binnen 3 weken na afloop van het kwartaal digitaal bij het Kadaster aangeleverd te zijn. De volgende sturingsinformatie is onder andere opgenomen:

- Samenvattende gegevens;
- Het aangeboden afvalstroom met een splitsing van gegevens per locatie, kosten per maand, kosten per afvalstroom, opbrengsten per afvalstroom, gewicht per afvalstroom per maand (per locatie en per medewerker) en netto kosten per locatie,
- Aantal containers per afvalstroom en aantal mutaties per maand;
- Overzicht van eventuele klachten en ondernomen acties;
- Aantal transportledigingen, uitgesplitst in reguliere en extra ledigingen per maand;
- Percentage van het gerecyclede bedrijfsafval volgens TNO certificering;
- Milieueffecten per afvalstroom gevisualiseerd in een afvalbarometer met besparing CO2 en hoeveel CO2 is vermeden;

2.2 Communicatie en overlegstructuur

Communicatie over de dienstverlening vindt op drie niveaus plaats, zie bijlage 1 voor het organogram van Facilitaire Services (FS) en de contactpersonen:

- Op operationeel niveau vinden op ad-hoc basis de dagelijkse contacten plaats over de uitvoering van de dienstverlening, incidenten, klachten, vragen, etc. Deze communicatie kan persoonlijk plaatsvinden via FS medewerkers van de deelnemende diensten, telefonisch of schriftelijk (via de e-mail) met een rapportage naar de beheerorganisatie van opdrachtgever.
- Op tactisch niveau vindt tweemaal per jaar op initiatief van opdrachtgever en/of opdrachtnemer overleg plaats tussen de partijen over wijzigingen, leveranciersbeoordeling, evaluatie en bijstelling van de service levels, facturatie, procedures, etc (leveranciersmanagement). De communicatie op dit niveau vindt mondeling plaats op een nader aan te duiden locatie van opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging en verstuurt een kopie van het verslag naar de contactpersoon van opdrachtgever. In onderling overleg kan de overlegfrequentie aangepast worden. Vanuit het Kadaster zal in ieder geval Contractmanagement aanwezig zijn.
- Op strategisch niveau vindt op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats. Opdrachtnemer ontvangt daarvoor een uitnodiging om op een nader aan te duiden locatie van opdrachtgever aanwezig te zijn. Doel van dit gesprek kan zijn: evaluatie van de prestaties over de afgelopen periode, doornemen van de efficiencyvoorstellen, voorstellen op het gebied van innovatie en duurzaamheid en doelstellingen voor de komende periode. Verslaglegging wordt verzorgd door opdrachtnemer. Alle deelnemers aan dit gesprek ontvangen schriftelijk een afschrift van dit verslag. Vanuit het Kadaster zal in ieder geval de Manager Facilitaire Services en Contractmanagement aanwezig zijn.



3 Overeengekomen Service Levels

Om uiteindelijk de vooraf afgesproken doelstellingen tijdens de duur van de Overeenkomst te realiseren en meetbaar te houden worden er een aantal KPI's bij gunning vastgesteld. Onderstaande services level en bijbehorende targets (in het rood vermeld) worden nader overeengekomen en geven de kaders weer.

Deze kritische prestatie-indicatoren hebben tot doel het serviceniveau op een hoog niveau te houden en een structurele kostenbesparing als ook een verdere verduurzaming en bewustwording van het afvalbeheer door te voeren.

Kritische succes factoren	KPI's	Smart	Meetinstrument	Norm
Klanttevredenheid Kwaliteit Kennis Kosten	KPI 1: Duurzaamheid en circulariteit			
	KPI 2: Duurzaamheid en circulariteit			
	KPI 3: Optimalisatie dienstverlening en uniformiteit bedrijfsrestaurants			
	KPI 4: Optimalisatie dienstverlening en uniformiteit bedrijfsrestaurants			
	KPI 5: Klachten Een klacht is een escalatie naar de contractmanager.	Opdrachtnemer heeft niet of niet volledig gedaan wat met Opdrachtgever is afgesproken (dienstenverlening en producten) en wat Opdrachtgever in dat kader had mogen verwachten.	Max 1 per halfjaar = voldaan > 1 per halfjaar = niet voldaan	Maximaal 1 per halfjaar
	KPI 6: Managementinformatie en rapportage	Tijdigheid en kwalitatief inhoudelijke management	Jaarplanning	100% op tijd en volledig moet zijn.



	rapportages (1x per kwartaal conform eisen bestek)		
KPI 7: Correcte facturatie	Correcte facturatie conform eisen bestek.	Registreren/SAPSRM Afgesproken tarieven	100% van de facturen correct moeten zijn.
KPI 8: Optimalisatie/kostenreductie-voorstellen	Verbetervoorstel tot realiseren van een kostenreductie op de totale factuurkosten voor afval	Budget afval tov realisatie afvalkosten	Minimaal 1 x per contractjaar
KPI 9: Optimalisatie/innovatie-voorstellen	Verbetervoorstel geven over innovatieve toepassingen minimaal aangaande CO2 reductie en daarnaast over andere innovatieve toepassingen.	Managementrapportage Leveranciersgesprekken	Minimaal 2 innovaties per contractjaar.

3.1 Beoordelingsmethodiek

De prestaties van de Opdrachtnemer worden eens per halfjaar beoordeeld door de contractmanager van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer legt de behaalde prestaties vast. De KPI scores en de eventuele daar uit voortvloeiende maatregelen worden schriftelijk met Opdrachtgever gedeeld en tijdens het tactisch overleg met Opdrachtnemer besproken. Opdrachtnemer heeft de verplichting om, indien de afgesproken norm van de KPI niet is behaald, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen na vaststelling van een niet gehaalde norm, een plan van aanpak op, zodat het service level conform de afgesproken norm binnen redelijke termijn, maar in ieder geval voor de volgende SLA rapportage, wordt bereikt.

Het verbeterplan dient een beschrijving (SMART) van de volgende onderdelen te bevatten;

- Oorzaak niet behalen van de KPI;
- Te nemen verbeteracties;
- Verwachte en gegarandeerde oplostermijn.

Het verbeterplan wordt vastgesteld indien het door Opdrachtgever ondertekend retour wordt gezonden. Opdrachtgever beoordeelt het ingediende verbeterplan binnen 5 werkdagen.

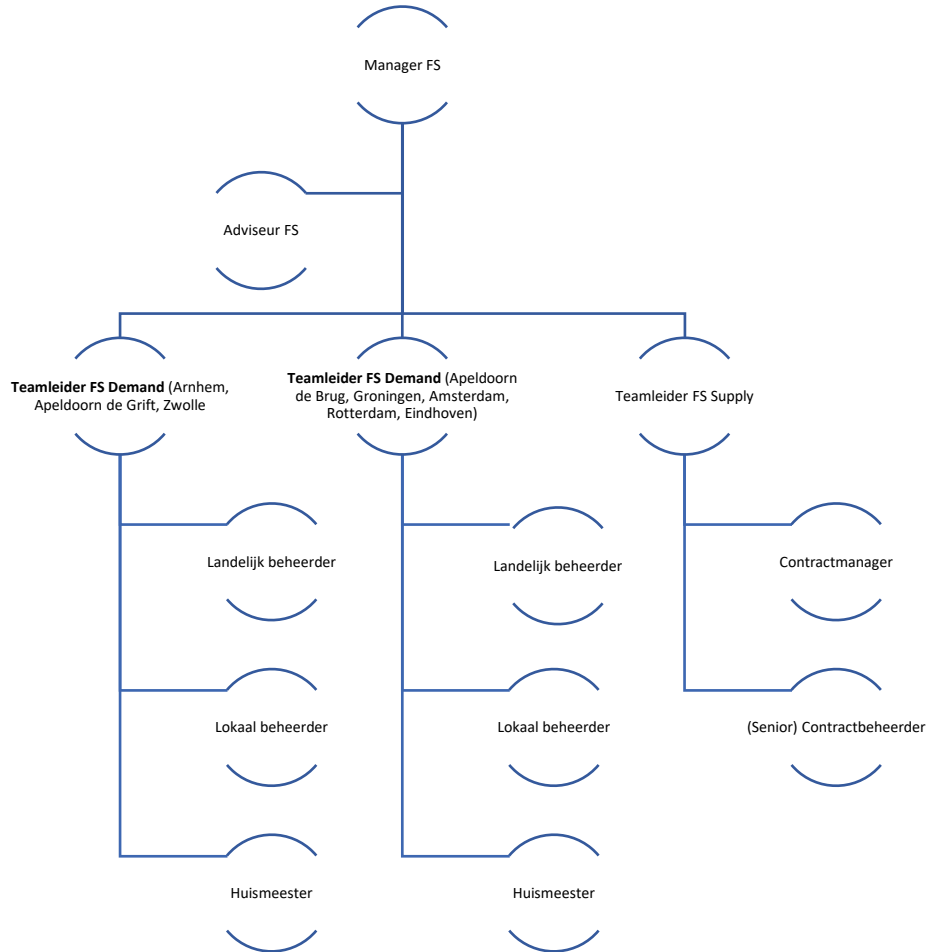
3.2 Beoordelingsoverzicht KPI's

Jaar/halfjaar	1/1	1/2	2/1	2/2
	Behaald	Behaald	Behaald	Behaald	Behaald
KPI 1: Duurzaamheid/circulariteit	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee
KPI 2: Duurzaamheid/circulariteit	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee
KPI 3: Optimalisatie dienstverlening en uniformiteit bedrijfsrestaurants	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee
KPI 4: Optimalisatie dienstverlening en uniformiteit bedrijfsrestaurants	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee
KPI 5: Klachten	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee
KPI 6: Managementinformatie en rapportage	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee
KPI 7: Correcte facturatie	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee
KPI 8: Optimalisatie/kostenreductie -voorstellen	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee
KPI 9: Optimalisatie/innovatie-voorstellen	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee

3.3 Niet voldoen aan de SLA

Indien binnen een aaneengesloten tijdsblok van 6 maanden, meer dan 1 keer de normen uit de SLA (KPI's) niet wordt gehaald, dan kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer in gebreke stellen. Opdrachtnemer krijgt 6 maanden (fatale termijn) de tijd om dit te herstellen. Zie ook artikel 21 van de ARVODI.

Bijlage 1 Organogram en contactpersonen overleg en escalatie



Operationeel niveau Kadaster:

Lokaal beheerder/Teamleider FS Demand

Operationeel niveau Leverancier:

Tactisch niveau Kadaster:

Contractmanager

Tactisch niveau Leverancier:

Strategisch niveau Kadaster:

Manager FS (Contracteigenaar) en contractmanager

Strategisch niveau Leverancier: