

Service Level Agreement (SLA)

Afvalinzamelmiddelen, -transport en -verwerking

tussen



en

Opdrachtgever : VU
Leverancier : [naam]
Referentie : FCO
Versie : 0.1
Datum : 28-3-2023

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Opdracht.....	4
2. Communicatie	4
2.1 Contactpersonen en rol	4
2.2 Overlegstructuur	4
3. Processen en afspraken.....	5
3.1 Proces opdrachtverstrekking	5
3.2 Klachtenprocedure	6
3.3 Doorloop- en responstijden	6
3.4 Inzamelmiddelen	6
3.5 Algemene eisen.....	7
3.6 Beschikbaarheidsgarantie.....	7
3.7 Transport en verwerking.....	8
4. Managementinformatie	8
5. Evaluatie	9
5.1 KPI's.....	9
5.2 Consequenties	11
6. Facturatie.....	12

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen de VU en [naam] (hierna te noemen: Opdrachtnemer). Het doel van het Service Level Agreement (SLA) is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

Dit SLA maakt deel uit van de overeenkomst met referentie [kenmerk] welke per 1-8-2023 ingaat.

De dienstverlening wordt beoordeeld door mondelinge evaluaties van de in onderliggende SLA vastgelegde afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen

1. Opdracht

De opdracht betreft het inzamelen, het transport en de verwerking van afvalstromen van de VU (exclusief chemisch en gevaarlijk afval). Daarnaast is het leveren van materiaal en materieel onderdeel van de opdracht.

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen VU:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
	Operationeel Contractbeheer Logistiek/Interne Zaken	
	Hoofd Logistiek (operationeel verantwoordelijk)	
	Contractmanager (contractmatige zaken)	
	Manager Services (eindverantwoordelijk dienstverlening)	

Contactpersonen Opdrachtnemer:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
	Operationeel contactpersoon Frontoffice	
	Accountmanager	
	Projectengineer (Back-up operationeel)	
	Area Sales manager (Back-up contractmatige zaken)	

Bovenstaande rollen kunnen gecombineerd worden. Er dient echter altijd een back-up te zijn.

2.2 Overlegstructuur

Van alle periodieke overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag/actielijst gemaakt en binnen 5 werkdagen na het overleg verstrekt aan de aanwezigen.

Operationeel overleg

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Operationeel contractbeheerder	Accountmanager	Lopende/openstaande acties of vragen Aandachtspunten	2 x per jaar (of naar behoefte in onderling overleg)

Opdrachtnemer verzorgt binnen 5 dagen een verslag met besluiten en actiepunten. Opdrachtgever dient goedkeuring te geven op dit verslag.

Tactisch overleg

Doel van dit overleg is het evalueren van de dienstverlening/samenwerking en het waar nodig of mogelijk verbeteren van de dienstverlening/samenwerking.

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Hoofd Logistiek Contractmanager	Accountmanager	Ontwikkelingen branche en wetgeving en vertaling naar de VU Ontwikkelingen Opdrachtnemer Ontwikkelingen Opdrachtgever Rapportages en KPI's	2-4 x per jaar

Opdrachtnemer verzorgt binnen 5 dagen een verslag met besluiten en actiepunten. Opdrachtgever dient goedkeuring te geven op dit verslag.

3. Processen en afspraken**3.1 Proces opdrachtverstrekking**

- Aanmelden containers, stockboxen, persen etc. via de mail naar [contactpersoon/afdeling] (contactgegevens).
- Aanvragen extra containers, stockboxen, persen etc. via de mail (contactgegevens). In de aanvraag dient de volgende informatie vermeld te worden: type container, aantal, afvalstroom, datum.

- Reparatie van containers, stockboxen, persen etc. via de mail (contactgegevens). In de melding dient de volgende informatie vermeld te worden: type container, locatie, defect
- Specifieke vragen over bijvoorbeeld het contract, bepaalde voorwaarden, afvalspecificatie etc. worden gesteld bij de accountmanager.

3.2 Klachtenprocedure

Klacht wordt afgehandeld via de onderstaande klachtenprocedure:

1. Klacht wordt per mail gemeld aan [contactgegevens]
2. Binnen 24 uur ontvangt melder een bevestiging van ontvangst van Opdrachtnemer.
3. Binnen 5 werkdagen wordt klacht door Opdrachtnemer opgelost en wordt de afhandeling hiervan teruggekoppeld aan Opdrachtgever. Indien de klacht niet binnen 5 werkdagen kan worden opgelost zal er binnen deze termijn worden aangegeven wanneer de klacht wel opgelost kan zijn.

3.3 Doorloop- en responstijden

- Extra lediging: responstijd bedraagt maximaal 8 kantooruren na melding, Binnen 2 dagen vanaf verzenden aanvraag dient (extra) lediging uitgevoerd te worden. Een uitzondering hierop zijn de afvalstromen Glas en Swill. (dit wordt op vaste dagen opgehaald). Bevestiging met uitvoerdatum naar opgegeven contactpersoon.
- Extra inzamelmiddelen worden door Opdrachtnemer op afroep binnen 1 werkweek geleverd op de door de VU aangegeven locatie en tegen de door Opdrachtnemer aangeboden tarieven.
- Plaatsen container: 3 dagen vanaf verzenden aanvraag. Bevestiging met uitvoerdatum binnen 24 uur na opdrachtverstrekking naar opgegeven contactpersoon.
- Vragen/verzoeken: binnen 24 uur reactie
- Ten aanzien van de perscontainers geldt dat de beschikbaarheid gegarandeerd dient te zijn conform KPI 2. Bij volmelding dient een signaal naar Opdrachtnemer en de VU te worden verzonden. Op basis van deze volmelding plant Opdrachtnemer het transport in en informeert de VU per mail over geplande datum en tijdstip.

3.4 Inzamelmiddelen

Opdrachtnemer is als eigenaar verantwoordelijk voor onderhoud van het materiaal. Indien nodig zorgt Opdrachtnemer tijdig voor vervangend materiaal. Opdrachtnemer kan hiervoor geen kosten in rekening brengen bij de VU, behalve als er sprake is van molest of aantoonbaar verkeerd gebruik.

De inzamelmiddelen worden door de VU van de opdrachtnemer geleased. Onder inzamelmiddelen wordt verstaan: containers en andere opslagmiddelen geschikt voor inzameling en opslag van de betreffende afvalsoort. Omwille van herkenbaarheid dienen alle rolcontainers voor verschillende afvalfracties een aparte kleur deksel te hebben, dit betreffen de volgende kleuren:

Rolcontainers (of deksels) hebben een aparte kleur, te weten:

- a) Restafval: grijs
- b) Papier: blauw
- c) Glas: geel
- d) SWILL: groen

- e) Kunststof: oranje
- f) Metaal: rood
- g) Wit-/bruingoed: bruin

Bij lediging dienen de perscontainers binnen 2 werkuren op de betreffende locatie retour te zijn. Hiernaast gelden specifieke eisen bij het omwisselen voor wit-en bruingoed, hierbij moeten de box pallets voor lege box pallets worden omgewisseld. Swill moet omgewisseld worden voor een schone container.

3.6 Algemene eisen

Aan de inzamelmiddelen worden gedurende de gehele looptijd inclusief eventuele verlenging de volgende eisen gesteld:

- Materieel dient in goede staat van onderhoud te verkeren, een representatief aanzien te hebben en vrij van beschadigingen.
- De opdrachtnemer dient de inzamelmiddelen op een correcte manier te onderhouden.
- De opdrachtnemer dient te allen tijde te zorgen voor voldoende inzamelcapaciteit op alle inzamellocaties en voor alle afvalstromen.
- In verband met geluidsoverlast zijn de 240, 660 en 1.100 liter containers geluiddempend uitgevoerd. Het maximale geluidsniveau van containers die gebruikt worden voor transport op de Campus van de VU mag het geluidsniveau van 80 dB(A) niet overschreden worden.
- De inzamelmiddelen zijn zodanig uitgevoerd dat de beschadigingen aan muren, vloeren, liften, etc. tot een minimum beperkt blijven.
- De opdrachtgever draagt zorg voor het in stand houden van inzamelmiddelen als een goed huisvader.

3.6 Beschikbaarheidsgarantie

Om de continuïteit van afvalinzameling op de campus te kunnen waarborgen dient de opdrachtnemer voor het beschikbare materieel een zo laag mogelijke storingsfrequentie te garanderen. In geval van storingen en mankementen aan het materieel is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor een onverwijld herstel zonder daarvoor extra kosten aan de VU in rekening te brengen. Opdrachtnemer dient materieel aan te bieden dat op elkaar is afgestemd), zodanig dat de afvalinzameling en –verwijdering efficiënt kan plaatsvinden.

De opdrachtnemer draagt zorg voor een minimaal gegarandeerde reparatietijd en men stelt indien nodig (zie hieronder) vervangend materieel ter beschikking. Reparatietijden zijn als volgt vastgesteld:

- De opdrachtnemer draagt bij niet functioneren van de perscontainers en kantelinstallaties zorg voor dat deze binnen 4 werkuren weer regulier functioneren. Indien dit niet het geval is zorgt de opdrachtnemer binnen 8 werkuren voor vervangend materiaal.
- Voor het hierboven niet specifiek benoemd materieel, zoals rolcontainers zorgt de opdrachtnemer bij niet functioneren van het materieel dat dit na 8 werkuren weer regulier functioneert. Indien dit niet het geval is zorgt de opdrachtnemer binnen 4 werkuur (na de 8 werkuren) voor vervangend materieel.

De voorwaarde voor de beschikbaarheidsgarantie is dat Opdrachtgever op een correcte wijze met het materieel en materiaal omgaat.

3.7 Transport en verwerking

Ledigingen

De afvoer van afval vanaf de afvaldepots dient op de volgende tijden plaats te vinden:

- Afvaldepot W&N: op werkdagen tussen 7.00-9.00 uur en/of 16.00-19.00 uur
- Afvaldepot ACTA: op werkdagen tussen 7.00-19.00 uur
- Afvaldepot NU: op werkdagen tussen 7.00-19.00 uur
- Afvaldepot SWT: op werkdagen tussen 7.00-19.00 uur
- Uilenplein: op werkdagen tussen 7.00-8.00 uur en/of 17.00-19.00 uur

Verwerking

De VU wil haar CO2-footprint verkleinen en geeft daarom prioriteit aan een zo duurzaam mogelijke verwerking van afval. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Voor alle stromen die gescheiden worden ingezameld/aangeboden, geldt recycling als uitgangspunt, waarbij hoogwaardig recyclen de voorkeur heeft boven laagwaardig recyclen.
- Indien recycling niet mogelijk is, dan dient het materiaal gebruikt te worden om energie terug te winnen (recover). Verbranding zonder energieopwekking is niet toegestaan.
- Het storten van afval is niet toegestaan.

Op verzoek dient aangetoond te worden hoe en waar de betreffende afvalstroom is verwerkt.

4. Managementinformatie

De Opdrachtnemer verzorgt online inzicht of levert per maand een digitale rapportage in Excel format. In deze rapportage is overzichtelijk weergegeven :

- Aantal transporten en afgevoerde kilogrammen per stroom (inclusief Euralcode) per locatie en totaal (per maand en cumulatief)
- Kosten per afvalstroom (per maand en cumulatief), met een uitsplitsing naar transportkosten, verwerkingskosten, huurkosten materieel
- Scheidingspercentages : het percentage van het restafval dat niet wordt verbrand
- Storingen/reparatietijd materiaal
- Ingezette middelen/materialen gespecificeerd naar type
- Beschikbaarheidspercentages van de inzamelmiddelen, perscontainers en kantelinstallatie
- Klachten en status van de klacht (in behandeling of opgelost)
- Overzicht van facturen inclusief status (openstaand of betaald)

Daarnaast levert Opdrachtnemer ieder kwartaal (binnen 1 maand na afloop van een kwartaal) de volgende rapportage aan:

- De emissie van broeikasgassen (inclusief de berekening), het scheidingspercentage en de verwerkingsmethode van de afgevoerde afvalstromen.
De berekening de broeikasgassen gebeurt conform het GHG-protocol en is op redelijke termijn een supplier-specific berekening.
- Een overzicht van marktontwikkelingen en technische ontwikkelingen ten aanzien van de inzameling van afvalstromen. Tevens is beschreven wat de relevantie en eventueel het advies voor de VU is.

5. Evaluatie

5.1 KPI's

Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van het contract en of aanpassingen gewenst of noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer wordt hierbij gestimuleerd actief mee te denken over de KPI's.

Op de hieronder beschreven KPI's wenst de VU in ieder geval te sturen.

1. Hoogwaardige verwerking
2. Communicatie en samenwerking
3. Leveringsbetrouwbaarheid
4. Algehele performance

KPI 1	Hoogwaardige verwerking	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	CO ₂ -reductie	
Welke prestaties meten?	Gerealiseerde CO ₂ -reductie van het afgevoerde afval ten opzichte van voorgaande jaar.	
Hoe meten? (middel)	Door middel van rapportages	
Hoe meten? (frequentie)	Jaarlijks	
Wie meet?	Contractmanagement VU	
Norm	Nader te bepalen	Het doel is elk jaar een CO₂-reductie te realiseren ten opzichte van het jaar daarvoor. Uitgangspunt is de totale reductie in 2030 (ten opzichte van 2022) die genoemd is in plan van aanpak bij aanbesteding. De norm wordt jaarlijks vooraf met beide partijen vastgesteld.

KPI 2	Communicatie en samenwerking	
Doelstelling/ gewenste service	Tijdige en correcte afhandeling van klachten, wensen en vragen. Tijdige en volledige informatie over marktontwikkelingen.	
Welke prestaties meten?	Mate waarin klachten, wensen en vragen tijdig en correct worden afgehandeld.	

	Mate waarin de VU wordt geïnformeerd en geadviseerd over ontwikkelingen.	
Hoe meten? (middel)	Nader te bepalen	
Hoe meten? (frequentie)	1 x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	Goed: nader te bepalen Voldoende: nader te bepalen Onvoldoende: nader te bepalen	

KPI 3	Leveringsbetrouwbaarheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Voldoen aan gestelde eisen ten aanzien van doorloop- en responstijden	
Welke prestaties meten?	De mate waarin wordt voldaan aan de doorloop- en responstijden	
Hoe meten? (middel)	Door middel van rapportages	
Hoe meten? (frequentie)	Jaarlijks	
Wie meet?	Contractmanagement VU	
Norm	95% van al het afval dient binnen gestelde doorlooptijd opgehaald te worden. Maximaal 3 klachten ten aanzien van niet nakomen van responstijden (ten aanzien van bevestigingen of vragen/verzoeken)	Betreft terechte en verwijtbare klachten.

KPI 4	Algehele performance	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Voldoen aan gestelde audit	Minimaal 1 x per jaar wordt door de VU een audit uitgevoerd waarin dienstverlening van Opdrachtnemer wordt beoordeeld. Dit betreft niet alleen een aantal van de KPI's en de gestelde eisen in de offerteaanvraag, maar ook de naleving van wet- en regelgeving. Uitvoering van de audit gebeurt door een onafhankelijke partij, aan de hand van een checklist waarbij Opdrachtnemer moet aantonen dat wordt voldaan aan de eisen.

		Opdrachtnemer dient volledig mee te werken aan deze audits. Opdrachtnemer kan hiervoor geen kosten in rekening brengen bij de VU.
Welke prestaties meten?	Algehele performance	In deze algehele performance worden de scores voor onderstaande KPI's niet meegenomen. Deze worden apart beoordeeld: • Doorloop- en responstijden • Beschikbaarheid perscontainers • Beschikbaarheid overige inzamelmiddelen
Hoe meten? (middel)	Audit	
Hoe meten? (frequentie)	Jaarlijks	
Wie meet?	Contractmanagement VU	
Norm	Goed: geen afwijkingen Voldoende: ≤ 3 eisen onvoldoende Onvoldoende: > 3 eisen onvoldoende	
Actie	In geval van een onvoldoende score dient opdrachtnemer binnen 3 weken een plan van aanpak op stellen, waarbij de performance binnen 2 maanden weer op het gewenste niveau is. Er zal na 2 maanden een herkeuring worden gedaan op kosten van Opdrachtnemer. Indien er dan opnieuw een onvoldoende score wordt vastgesteld heeft Opdrachtgever de mogelijkheid tot ontbinding van de overeenkomst op basis van in gebreke blijven van Opdrachtnemer.	

5.2 Consequenties

In deze paragraaf is beschreven welke consequenties gekoppeld zijn aan de scores op de KPI's.

Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven prestaties en KPI's. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer moet voldoen aan de norm (= voldoende).

Indien alle KPI's gedurende de eerste 4 jaar van de overeenkomst goed zijn, dan heeft de VU de intentie om de overeenkomst te verlengen.

Afwijkingen zijn toegestaan, echter binnen bepaalde marges. In onderstaande tabel is per KPI de geaccepteerde afwijking aangegeven. Vervolgens is de maximale afwijking per kalenderjaar aangegeven.

KPI Beoordeling	1	2	3	4
	Verwerking	Communicatie	Leveringsbetrouwbaarheid	Algehele performance
Goed	Volgt	Volgt	Volgt	0
Voldoende (=norm)	Volgt	Volgt	Volgt	≤ 3 onvold.
Onvoldoende	Volgt	Volgt	Volgt	> 3 onvold.
Malus bij onvoldoende*	1%	1%	1%	3%

*Bij een onvoldoende score over de periode van een jaar kan Opdrachtgever een malus opleggen met een bepaald percentage (zie bovenstaande schema) van het gefactureerde bedrag in het betreffende jaar. Deze malus zal worden besteed aan een nader te bepalen doel in relatie tot de Visie afval van de VU.

De maximaal toegestane afwijking per kalenderjaar is 1 onvoldoende.

Indien er sprake is van een overschrijding van de maximaal toegestane afwijking dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om Opdrachtnemer in gebreke te stellen en bij het uitblijven van verbetering binnen een bepaalde periode over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst. Hiervoor dient het volgende traject doorlopen te worden:

Opdrachtnemer dient binnen 3 weken na vaststelling en bespreking van de tekortkomingen een plan van aanpak ter verbetering opstellen. Vervolgens dienen de betreffende KPI's binnen twee maanden verbeterd te zijn.

Indien na deze twee maanden blijkt de betreffende KPI's niet zijn verbeterd zal de Opdrachtnemer formeel schriftelijk in gebreke worden gesteld. De KPI's dienen binnen 2 maanden alsnog verbeterd te zijn en te voldoen aan de norm. Indien dit niet het geval is, dan heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst met Opdrachtnemer tussentijds te ontbinden.

6. Facturatie

Zie artikel 3 van de overeenkomst.

Aanvullend gelden de volgende afspraken:

- a) Facturatie gebeurt maandelijks achteraf en digitaal (via XML).
- b) De factuur dient minimaal gespecificeerd te worden met de volgende gegevens:
 - Aantal transporten, transportdata en hoeveelheden per afvalstroom per locatie
 - Kosten voor inzamelmiddelen, met aantallen en soorten
 - Kosten voor transport en verwerking per afvalstroom, met hoeveelheden
- c) Op verzoek dient een nadere specificatie verzorgd te worden. Informatie dient overeen te komen met de aangeleverde managementinformatie.
- d) Meer/minderwerk (bijv. tijdelijke inzet van inzamelmiddelen) wordt apart op de factuur vermeld.