



Service Level Agreement

Food en non-food

Gemeente Katwijk

Opdrachtgever: Cluster Externe en Interne Dienstverlening

Datum: 13 april 2023

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	3
1.1. Algemene bepalingen	3
1.2. Doel	3
2. Dienstverlening	3
2.1. Scope.....	3
2.2. Klachten en oplostijden	3
2.3. Overlegstructuur en informatievoorziening.....	4
2.4. Indexering.....	6
3. Kwaliteit en monitoring.....	7
3.1. Monitoring uitvoerende dienstverlening.....	8
3.2. Financieel/bedrijfsvoering	9
3.3. Duurzaamheid.....	9

1. Algemeen

1.1. Algemene bepalingen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een Raamovereenkomst gesloten met referentienummer TN400510. De Service Level Agreement (SLA) beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen die zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst. Indien er sprake is van strijdigheid tussen formuleringen in de Raamovereenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de Raamovereenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Raamovereenkomst.

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door Opdrachtgever en Opdrachtnemer ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van Opdrachtgever.

1.2. Doel

Opdrachtnemer voert in overeenstemming met de uitgangspunten in de Raamovereenkomst met bijlagen, waaronder het Programma van Eisen en de Inschrijving van Opdrachtnemer, de dienstverlening uit. Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken om kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en de wijze van verbetering hiervan. Een ander doel is om samen de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering. Indien Opdrachtgever andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en te hanteren.

2. Dienstverlening

2.1. Scope

De scope van de gevraagde dienstverlening heeft betrekking op de levering van Food en non-food artikelen ten behoeve van diverse locaties van Opdrachtgever. De kosten gerelateerd aan de overeengekomen dienstverlening en alle activiteiten die onder de SLA zijn opgenomen zijn volledig in de artikelprijzen verwerkt en komen overeen met hetgeen in de aanbestedingsdocumenten is uitgevraagd.

2.2. Klachten en oplostijden

Klachten

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is het inspelen op wensen en de afhandeling van klachten. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten melden via verschillende kanalen. Opdrachtnemer dient na afhandeling de klacht af te melden. Indien een klacht of melding in één maand drie keer of meer voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

Oplostijden

Voor de oplossing van klachten en storingen gerelateerd tot de dienstverlening van Opdrachtnemer geldt de volgende responstijd (vanaf het moment van ontvangst van de melding door Opdrachtnemer):

- Een klacht wordt binnen 1 werkdag in behandeling genomen en binnen 3 werkdagen beoordeeld c.q. opgelost indien gegrond
- Opdrachtnemer geeft aan op welke wijze de klacht in de toekomst voorkomen kan worden
- De klachten zijn onderdeel van de kwartaal managementrapportage

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- Tijdens kantooruren (ma t/m vr van 8:00 tot 18:00 uur) dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn
- Opdrachtnemer is voor klachten (minimaal) ook bereikbaar per e-mail of via het online elektronisch bestelsysteem

2.3. Overlegstructuur en informatievoorziening

Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtgever	Functionarissen Opdrachtnemer	Frequentie
Tactisch	Contractmanager	Eindverantwoordelijke tactisch niveau	1x per jaar
Operationeel	Contactpersoon per verschillende locatie	Eindverantwoordelijke Operationeel niveau	Maandelijks/ naar behoefte

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van de overleggen. Tijdens de overleggen wenst Opdrachtgever in ieder geval de volgende onderwerpen te bespreken:

Tactisch:

- Jaarrapportage en kwartaalrapportage
- Resultaten KPI's
- Financiële voortgang
- Klachten en afhandeling
- Duurzaamheid

Operationeel:

- Mutaties
- Facturatie
- Assortiment
- Knelpunten en verbeterpunten
- Operationele aangelegenheden

Onderstaande tabel geeft de contactgegevens weer van de contactpersonen.

Type overleg	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer
Tactisch	Contractmanager	
Operationeel	Verschillende locatie verantwoordelijken Contactgegevens worden aangeleverd na gunning	

Informatievoorziening

Gesprekverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken.

Managementrapportages worden uiterlijk 2 weken na het einde van een kwartaal aangeleverd.

Alle informatie dient ook per locatie te worden weergegeven.

De onderwerpen bestaan uit:

- Status KPI's
- Financiële voortgang
- Geleverde producten: 1) Aantal per stuk/eenheid; 2) Prijs per stuk/eenheid; 3) Overzicht doorgevoerde mutaties; 4) Manco's; 5) Emballage; 6) Retouren; 7) Nabestellingen.

2.4. Indexering

Opdrachtnemer is gerechtigd om voor het eerst op 1 januari 2025 en daarna éénmaal per jaar schriftelijk en onderbouwd een voorstel tot prijsindexering in te dienen.

Prijsaanpassingen dienen te geschieden conform CBS-indexering 010000 voor Voedingsmiddelen en alcoholvrije drank en 020000 Alcoholhoudende dranken en tabak , met 2015 = 100.

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?dl=3797B&ts=1663948572474>

De basis voor deze indexering zijn de voorgaande (laatst definitief vastgestelde) 12 maanden (september t/m augustus). De gewijzigde kosten zullen worden berekend volgens de volgende formule:

Gewijzigd tarief = huidig tarief x (Indexcijfer)

Het indexcijfer als gemiddelde van de afgelopen 12 maanden: september t/m augustus. Bij de eerste indexatie is dit het gemiddelde van september 2023 t/m augustus 2024.

Om een prijsaanpassing door te kunnen voeren dient Opdrachtnemer uiterlijk twee (2) maanden, daarmee voor 1 november, voorafgaand aan de datum van de prijsaanpassing de voorstellen daartoe goed uitgewerkt en onderbouwd bij de Contracteigenaar en Contractmanager schriftelijk (mail of brief) te hebben ingediend. De prijsaanpassing mag slechts worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

Opdrachtnemer verwerkt de gewijzigde tarieven in het prijzenblad welke is gebruikt bij de Inschrijving.

Indexeringsverzoeken kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

3. Kwaliteit en monitoring

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan onderwerpen die voor haar relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's) zijn:

- Klanttevredenheid.
- Kwaliteit van de dienstverlening.
- Financieel/bedrijfsvoering.
- Duurzaamheid.

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) waarop door de Opdrachtgever actief wordt gestuurd en waarop Opdrachtnemer wordt beoordeeld. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen heeft dit consequenties voor Opdrachtnemer.

De definitieve KPI's worden bepaald op basis van de informatie en toezeggingen in de Inschrijving van Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigingen voorstellen aan Opdrachtnemer in (onderdelen van) de KPI's Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

3.1. Monitoring uitvoerende dienstverlening

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Levertijd en Leveringen	Levertijd: levering eerstvolgende werkdag. Levertijdbetrouwbaarheid van 98% Leveringen: juist geleverd, volgens bestelling. Leveringsbetrouwbaarheid van 98%	Via managementrapportage elk kwartaal
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan de Contracteigenaar en Contractmanager van de Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand te worden geïmplementeerd. Opdrachtnemer levert na één kwartaal een nieuwe rapportage.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Beschikbaarheid webshop	24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar. Maximale downtime per keer: 48 uur. Beschikbaarheid van 98%	Via managementrapportage elk kwartaal
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan de Contracteigenaar en Contractmanager van de Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand te worden geïmplementeerd. Opdrachtnemer levert na één kwartaal een nieuwe rapportage.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
3.	Oplostijd klachten	Klachten worden binnen 1 werkdag na ontvangst opgepakt en binnen 3 werkdagen van de melding opgelost. Onderbouwing indien oplostijden niet worden gehaald.	Via managementrapportage elk kwartaal
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan de Contracteigenaar en Contractmanager van de Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand te worden geïmplementeerd. Opdrachtnemer levert na één kwartaal een nieuwe rapportage.			

3.2. Financieel/bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Management rapportage	Wordt uiterlijk 2 weken na het einde van elk kwartaal aangeleverd en bevat minimaal alle onderdelen benoemd in paragraaf 2.3.2	Controle door contractmanager. Elk kwartaal.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan de Contracteigenaar en Contractmanager van de Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand te worden geïmplementeerd.			

3.3. Duurzaamheid

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Uitstootvrij vervoer	In de jaren leidend tot 2025 is er jaarlijks een stijgend percentage waar te nemen van minimaal 10%. Vanaf 2025 is 100 % uitstootvrij vervoer verplicht. Bij start Raamovereenkomst levert Opdrachtnemer een Plan van Aanpak aan om inzichtelijk te maken hoe zij de doelstellingen m.b.t. uitstootvrij vervoer gaat behalen. En over hoe Opdrachtnemer hierop aantoonbaar en controleerbaar rapporteert.	Rapportage door Opdrachtnemer.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand te worden geïmplementeerd.			