

Service Level Agreement (SLA)

Levering Kantoorartikelen

tussen



en

Leverancier X

Opdrachtgever : Vrije Universiteit Amsterdam
Leverancier : Leverancier X
Referentie :
Versie : 1.0
Datum : 3 november 2023

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Opdracht.....	3
2.1.	Wachtkamerconstructie	3
3.	Communicatie.....	4
3.1.	Contactpersonen en rol	4
3.2.	Overlegstructuur	4
4.	Processen.....	5
4.1.	Proces opdrachtverstrekking.....	5
4.2.	Proces Goederenontvangst	5
4.3.	Retourprocedure	5
4.4.	Klachtenprocedure	5
4.5.	Procedure controle prijsstelling	5
5.	Managementinformatie	7
6.	Evaluatie	8
6.1.	KPI's	8
6.1.1.	KPI 1: Logistieke eisen	8
6.1.2.	KPI 2: Communicatie	9
6.1.3.	KPI 3: Facturatie	9
6.1.4.	KPI 4: Prijsstelling	9
6.2.	Tekortkoming Opdrachtnemer	10
7.	Facturatie.....	10

1. INLEIDING

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen de VU en **Leverancier X** (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 Kantoorartikelen en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

Dit SLA maakt deel uit van de raamovereenkomst met referentie **xxx** welke per 1 mei 2024 ingaat.

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

2. OPDRACHT

De opdracht betreft de levering van Kantoorartikelen, bestaande uit:

De scope van deze opdracht betreft het leveren van:

- Kantoorartikelen;
- Facilitaire producten (hygiëne & reiniging);
- Toner- en inktjetcartridges;
- Datamedia en accessoires (USB sticks, hoesjes voor telefoon en tablet e.d.)

Buiten de scope van deze opdracht vallen:

- Sanitaire middelen;
- Computer & elektronica toebehoren (toetsenborden, muizen, kabels e.d.);
- Print- en kopieerpapier, toners en toebehoren voor de multifunctionals en voor de apparatuur van de Reprografie.

2.1. WACHTKAMERCONSTRUCTIE

In het contract is een 'wachtkamerconstructie' opgenomen. Dit betekent dat na gunning van het contract aan **Leverancier X**, de leverancier die als nummer 2 is geëindigd, plaatsneemt in de 'wachtkamer'. De VU heeft dan de mogelijkheid om binnen 12 maanden na ingangsdatum van het contract, de opdracht te gunnen aan de nummer 2 in de rangorde, in het geval **Leverancier X** niet aan de gestelde eisen voldoet.

3. COMMUNICATIE

3.1. CONTACTPERSONEN EN ROL

Contactpersonen VU:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
	Contractbeheerder VU	
	Contractmanager VU	
	Functioneel Beheerder bestelsysteem VU	

Contactpersonen Opdrachtnemer:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
n.t.b.		
n.t.b.		

3.2. OVERLEGSTRUCTUUR

Onderstaande tabel geeft weer welke overleggen er plaatsvinden, wat de frequentie ervan is, wie hierbij aanwezig is en welke onderwerpen er besproken worden. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan dit worden aangepast. Dit gebeurt altijd in onderling overleg.

Leverancier X maakt van alle overlegmomenten een schriftelijk verslag en levert dit binnen vijf werkdagen aan bij de contractmanager van de VU.

Operationeel overleg (naar behoefte)

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
- Contractbeheerder - Operationeel inkoper	Accountmanager	- Klachtrapportage - Bijzonderheden - Status (na)leveringen - Nader in te vullen	Incidenteel, naar behoefte

Tactisch overleg

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
- Contractmanager - Contractbeheerder - Teamleider Logistiek (optioneel)	Accountmanager	- Managementrapportage/KPI's - Kwaliteit van de dienstverlening - Financieel, check Inkooprij Plus - Wijzigingen contract en assortiment - Verbeter- en efficiency-voorstellen - Innovatie en duurzaamheid - Ontwikkelingen bedrijf/branche/markt - Projecten, advisering	1x per kwartaal Aanleveren MR 1x per half jaar Tactisch overleg

Het doel van het tactisch overleg is de het bespreken van de performanceontwikkeling van het afgelopen periode.

4. PROCESSEN

4.1. PROCES OPDRACHTVERSTREKKING

1. Interne klant VU bestelt via Bestellen.VU uit de externe catalogus van leverancier X
2. Leverancier X ontvangt de order per PDF/XML

4.2. PROCES GOEDERENONTVANGST

- Aflevering vindt plaats op de locatie die is aangegeven op de inkooporder tenzij anders overeengekomen.
- De pakketten komen aan bij het laad- en losperron:
 1. Centrale goederenontvangst VU
Openingstijden: werkdagen tussen 7.30 uur - 16.30 uur. De voorkeur gaat uit naar levering tussen 7.30 - 12.30 uur. Laadperron aanwezig.
Afleveradres: Vrije Universiteit Goederenontvangst, TR-0C23, Van der Boechorststraat 3, 1081 BT Amsterdam
 2. Centrale goederenontvangst ACTA
Openingstijden: werkdagen tussen 8.00 uur - 15.00 uur. De voorkeur gaat uit naar levering tussen 08.00 en 10.00 uur.
Afleveradres: ACTA Goederenontvangst, Gustav Mahlerlaan 3004, 1081 LA Amsterdam
- De eerste aanname van de goederen gebeurt door de Goederenontvangst medewerkers; hier worden de goederen gecheckt op de juiste adressering, kwaliteit van de verpakking en kwantiteit (colli) en wordt vervolgens ingevoerd in ons SAP systeem.
- Aan de hand van de pakbon worden de goederen ingeboekt. Zodra de goederen ingeboekt zijn, wordt de factuur vrijgegeven voor betaling. Daarom is het van groot belang dat de inhoud van het pakket overeenkomt met de pakbon. Naleveringen dienen duidelijk op de pakbon vermeld te zijn.
- De pakketten en/of goederen worden niet open gemaakt en de inhoud wordt niet gecheckt. De pakbon is voor de goederenontvangst leidend.
- Als de goederen ingevoerd zijn, worden deze op de distributiekar geplaatst om vervolgens bezorgd te worden bij de eindgebruiker. Hier vindt controle plaats op inhoud/kwaliteit door de besteller.

N.B. Het proces goederenontvangst ACTA sluit aan op dit proces, behalve dat er geen getrapte aanname plaatsvindt, maar dat de goederen direct in ontvangst worden genomen door het magazijn/goederenontvangst.

4.3. RETOURPROCEDURE

(aan te leveren door leverancier bij Verificatie)

4.4. KLACHTENPROCEDURE

(aan te leveren door leverancier bij Verificatie)

Indien de interne klant ontevreden is over de dienstverlening en/of afhandeling van klachten door de leverancier, kan dit gemeld worden via de Servicedesk FCO. De Contractbeheerder handelt deze klachten af en registreert deze klachten t.b.v. de rapportage op de KPI's.

4.5. PROCEDURE CONTROLE PRIJSSTELLING

De VU wenst voor het gehele assortiment en over de gehele looptijd van de overeenkomst realistische prijzen te betalen, waarbij de leverancier een gezonde bedrijfsvoering kan voeren en de VU geen extreem hoge en/of lage prijzen betaalt. Om dit te bewerkstelligen is bij deze aanbesteding gekozen voor een inkoop-plus model, waarbij de inkoopprijs van de leverancier bij de fabrikant wordt

verhoogd met het aangeboden opslagpercentage door de leverancier.

De volgende opslagpercentages gelden tijdens de looptijd van het contract:

- Duurzaam assortiment: XX%
- Overig assortiment: XX%

De verkoopprijzen worden conform het Inkoopprijs-plus principe door de leverancier vastgesteld, op basis van de actuele inkooprijzen bij de fabrikant. De leverancier kan de verkoopprijzen twee keer per jaar herzien in overleg met de contractmanager van de VU. De peildata hiervoor zijn 1 januari en 1 juni van het lopende jaar. Werkwijze: de VU ontvangt voor 15 januari en 15 juni een Exceloverzicht van alle catalogus-artikelen van de leverancier, met daarin minimaal vermeldt de oude verkoopprijs, en de nieuwe inkoopprijs + opslag = nieuwe verkoopprijs VU. Na akkoord door de contractmanager, gaan de nieuwe prijzen in per 1 februari en 1 juli. Bij extreme tussentijdse prijswijzigingen kan de leverancier een onderbouwd voorstel indienen om deze per maand te herzien. Prijswijzigingen kunnen alleen na akkoord van de contractmanager van de VU worden doorgevoerd.

Ter toetsing van de prijsstelling, zal de VU tijdens de looptijd van het contract minimaal 1x per jaar de inkoopfacturen van 25 door de VU te bepalen artikelen opvragen bij de leverancier. De toets op de prijsstelling vindt plaats door een gemachtigde functionaris van FCO/VU. De leverancier levert de gewenste inkoopfacturen binnen 1 week na het verzoek van de VU aan bij deze functionaris, zie ook KPI. Voor een sluitende onderbouwing ontvangt de VU naast de pagina met het artikel, minimaal ook de pagina met het totaalbedrag.

Het kan voorkomen dat leverancier niet over een actuele factuur beschikt, doordat een bepaald artikel met een lagere omloopsnelheid voor de nieuwe peildatum is aangekocht en leverancier sindsdien geen nieuwe bestelling heeft geplaatst. In dit geval gaat de VU akkoord met een alternatieve onderbouwing, maar houdt zich het recht voor om leverancier bij twijfel te verzoeken een bevestiging van de leverancier over de actuele prijs aan te laten leveren.

5. MANAGEMENTINFORMATIE

Opdrachtnemer dient de rapportages aan te leveren met minimaal onderstaande gegevens.

De rapportages worden uiterlijk twee weken na het verstrijken van de periode digitaal aangeleverd bij de contactpersonen van de VU, genoemd in paragraaf 2.1. De exacte vorm en inhoud van de managementrapportage wordt in onderling overleg tussen partijen vastgesteld.

Per kwartaal

- De gerealiseerde (=gefactureerde) omzet (in geld en aantallen) (totaal contract, per afleveradres, per categorie);
- Het aantal orders en de gemiddelde ordergrootte;
- De leverbetrouwbaarheid op order- en op regelniveau (percentage binnen afgesproken levertijd en compleet geleverd);
- Het aantal gemelde klachten, incl. status en afhandeltijd;
- Het aantal retourzendingen;
- Het percentage van de bestelde artikelen waarvoor een alternatief is aangeboden;
- Orders/opdrachten onderverdeeld in bestelsoort onder andere elektronisch, mondeling, schriftelijk.

Per halfjaar

- Afnameoverzicht op artikelniveau, incl. inkoopprijs en opslag, aangeleverd in Excel;
- Rapportage op milieu- en maatschappelijke prestaties van de Inschrijver (milieu verbeterende maatregelen en ontwikkelingen) en toelichting – vorm nader te bepalen;
- Weergave en mogelijk advies over ontwikkeling producten en disposables (kansen, bedreigingen, marktontwikkeling en trends o.a. op duurzaamheid).

6. EVALUATIE

6.1. KPI'S

De VU wil contracten sturen op de volgende thema's Logistieke eisen, Klachtafhandeling en overige contractafspraken. 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.

6.1.1. KPI 1: LOGISTIEKE EISEN

KPI 1	Omschrijving	Toelichting
Afspraak	Aanleveren conform gestelde eisen in de Offerteaanvraag. Elke levering dient gepaard te gaan van een aan de buitenzijde geplaatste pakbon o.v.v. de juiste informatie.	
Welke prestaties meten?	Mate waarin de levering tijdig, correct en volledig is opgeleverd.	
Frequentie	Minimaal 2x per jaar	
Hoe meten? (middel)	Door middel van registratie van meldingen van Goederenontvangst op de issuelijst, indien niet conform gestelde eisen wordt aangeleverd.	Beoordeling a.d.h.v.: - Pakbon: volledig en correct - Verpakking - Afmetingen etc.
Wie meet?	Contractbeheerder VU	
Norm	Voldoende: ≤ 3 foutieve leveringen	Totaal aantal foutieve leveringen per maand

6.1.2. KPI 2: COMMUNICATIE

KPI 2	Omschrijving	Toelichting
Afspraak	Helpdesk is zowel telefonisch als per email bereikbaar tijdens kantooruren (8.00 tot 17.00 uur). De maximale responstijd bedraagt 2 uur. Klachten, van welke aard dan ook, worden direct in behandeling genomen en z.s.m., doch uiterlijk binnen 2 werkdagen verholpen, tenzij anders overeengekomen. Leverancier houdt de klant op de hoogte over de voortgang van het verhelpen van de klacht. Bij afwijkingen in de besteleenheden of levertermijnen t.o.v. de order, neemt Leverancier contact op met de besteller, die de mogelijkheid heeft de order te annuleren. Wanneer een bepaald artikel niet meer te verkrijgen is, wordt er een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig artikel geleverd, na toestemming van de VU (klant). De klachtafhandeling- en retourprocedure wordt uitgevoerd conform de aangeleverde procedure van leverancier, aansluitend op de eisen van de VU.	
Welke prestaties meten?	Mate waarin communicatie correct en volledig is afgehandeld	Zie ook klachtenprocedure Leverancier
Frequentie	Minimaal 2x per jaar	
Hoe meten? (middel)	Door middel van registratie van klachten en afhandeling op de issuelijst	
Wie meet?	Contractbeheerder VU	
Norm	Voldoende: ≤ 2 klachten m.b.t. communicatie	Totaal aantal klachten m.b.t. communicatie per maand

6.1.3. KPI 3: FACTURATIE

KPI 3	Omschrijving	Toelichting
Afspraak	Facturatie conform gestelde eisen en verwachtingen.	
Welke prestaties meten?	Facturatie tijdig en correct	
Frequentie	Minimaal 1x per jaar	
Hoe meten? (middel)	Registratiesysteem SAP	
Wie meet?	Hoofd Debiteuren en Crediteuren Administratie VU	
Norm	Voldoende: ≥ 80 %	Correcte facturen die voldoen aan de eisen en afspraken.

6.1.4. KPI 4: PRIJSSTELLING

KPI 4	Omschrijving	Toelichting
Doelstelling/gewenste service	Prijsstelling conform contractafspraken	

Welke prestaties meten?	Prijs catalogus VU vs. Inkoopprijs leverancier plus overeengekomen opslagpercentage	
Frequentie	Minimaal 1x per jaar	
Hoe meten?	Steekproef 25 artikelen	
Wie meet?	Opdrachtgever	Indien bij toetsing onregelmatigheden worden vastgesteld, kan de VU een vervolgoets uitvoeren. In dit geval is de VU gerechtigd de kosten voor de toets en de vervolgoets in rekening te brengen bij de leverancier.
Norm	0 fout op 25 facturen = voldoende 1 fout op 25 facturen = nadere actie (vervolgoetsing van 15 facturen). <i>Indien deze vervolgoetsing wederom een afwijking oplevert, die niet sluitend kan worden onderbouwd dan wordt dit gekwalificeerd als onvoldoende.</i> 2 of meer fouten op 25 facturen =onvoldoende.	Fout: Indien de gehanteerde prijs van een artikel meer dan 1% hoger* is dan de inkoopprijs, verhoogd met het afgesproken opslagpercentage, en de afwijking niet sluitend is onderbouwd. Bij constatering van een fout, dient deze omgaand hersteld te worden. <i>*) De hoogste van 1% of 1 cent.</i>

6.2. TEKORTKOMING OPDRACHTNEMER

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 gestelde norm. Indien blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de KPI, dan zal er binnen 1 week een plan van aanpak opgesteld dienen te worden, waarin concreet is aangegeven op welke wijze de prestatie structureel zal verbeteren. Binnen 2 maanden dient de prestatie op het juiste niveau te zijn.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst. Tevens bestaat de mogelijkheid dat bij herhaaldelijke tekortkoming niet over zal worden gegaan tot verlenging van de overeenkomst.

7. FACTURATIE

- Opdrachtnemer verstuurt per inkooporder één (1) factuur.
- Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid de facturen volgens e-facturatie (digitaal) te versturen. De factuur, met toegevoegd eventuele bijlagen, vormt één (1) PDF bestand.
Toezending per reguliere post dient in dat geval achterwege te blijven.
- Bestellingen geplaatst door medewerkers van de VU worden gefactureerd aan invoice@vu.nl, met het volgende factuuradres:
Vrije Universiteit Amsterdam
FIN/FSC/BA HG 1E-20
Invoice@vu.nl (pdf)
Ref: Faculteit of dienst/ordernummer of bestelling
De Boelelaan 1105

1081 HV Amsterdam
Nederland

- d) Bestellingen geplaatst door medewerkers van ACTA worden gefactureerd aan invoice@acta.nl, met het volgende factuuradres:
ACTA
T.a.v. de afdeling Crediteurenadministratie
Ref.: 3710/naam besteller/order- of bestelnummer en kostenplaats- of WBS-nummer
Gustav Mahlerlaan 3004
1081 LA AMSTERDAM
- e) Opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal:
- Juiste en volledige adressering;
 - Ordernummer c.q. bestelnummer;
 - Naam besteller/Contactpersoon.
- Facturen dienen te voldoen aan de fiscale vereisten en de bedragen zijn in euro's.
- f) Facturering dient vanaf de dag na volledige levering van de order plaats te vinden.
Betaling door de VU geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur, mits er geen disputen lopen op de betreffende factuur.
Automatische incasso wordt niet geaccepteerd.
- g) Problemen met betaling van facturen worden in eerste instantie gecommuniceerd met crediteurenadministratie VU FSC (servicedesk.fsc@vu.nl) voor de VU en crediteuren@acta.nl voor het ACTA.
- h) Creditfacturen dienen na afspraak binnen 10 dagen naar invoice@vu.nl c.q. invoice@acta.nl gestuurd te worden onder vermelding van:
- Het oorspronkelijke factuurnummer
 - Inkoopordernummer
 - Bestelnummer
 - Besteller
 - Besteldatum
 - Nummer van de retourorder
- i) Indien Opdrachtgever tijdens de contractperiode een wijziging in haar administratieproces doorvoert, zal de wijze van factureren wijzigen. Opdrachtnemer gaat akkoord met het eventueel wijzigen van bovenstaande facturatie.
- j) Indien Opdrachtnemer zijn verbintenissen voortvloeiend uit de Raamovereenkomst niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.