

Bijlage 3a – (concept) SLA

Service Level Agreement

Levering van bloemen, kamerplanten en geschenken voor

RVO incl. IMG, ACM, DICTU en SoDM

Tussen

RVO

En

[Leverancier]

Paraaf:

1	Algemeen	3
1.1	Inleiding.....	3
1.2	Uitgangspunten	3
1.3	Ingangsdatum SLA.....	3
1.4	Vaststellen SLA	3
1.5	Taken en verantwoordelijkheden	3
2	Opdracht	4
2.1	Operationele werkafspraken	4
2.2	Werkafspraken ten aanzien van de werkzaamheden	4
2.3	Bereikbaarheid en Openingstijden	4
2.4	Proces opdrachtverstrekking - bestelsysteem	5
2.5	Proces opdrachtverstrekking – afwijkingen.....	5
2.5.1	Maatwerk evenementen	5
2.5.2	Maatwerk bloemabonnementen	5
2.6	Klachtenprocedure	5
2.7	Assortiment en prijzen.....	5
2.8	Indexatie.....	5
2.9	Managementrapportage	6
3.	Overlegstructuur	7
3.1	Contactpersonen en rol.....	7
3.2	Structuur standaardcommunicatie	7
3.3	Overlegstructuur	7
4	Prestatienormen en Servicelevels.....	8
4.1	KPI's	8
4.2	Consequenties	8

1.1 Inleiding

Dit document bevat nadere afspraken over de service niveaus van de dienstverlening en nadere procesafspraken tussen Koper en Leverancier en wordt hierna aangeduid met de Engelse term: Service Level Agreement (SLA). Deze SLA maakt onderdeel uit van en wordt toegevoegd aan de afspraken tussen Leverancier (...) en Koper die volgen uit de 'Raamovereenkomst (Levering van bloemen, kamerplanten en geschenken, met kenmerk: 202311102) en de daarbij behorende bijlagen.

Onder Koper worden alle deelnemende diensten verstaan:

- de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland inclusief Instituut Mijnbouwschade Groningen,
- Autoriteit Consument en Markt,
- Dienst ICT Uitvoering en
- Staatstoezicht op de Mijnen,

1.2 Uitgangspunten

De dienstverlening wordt beoordeeld door evaluatie van de in onderliggende SLA vastgelegde afspraken, welke door Leverancier worden vastgelegd in gespreksverslagen.

1.3 Ingangsdatum SLA

De ingangsdatum van de SLA is gelijk aan de ingangsdatum van de Raamovereenkomst en de SLA blijft geldig zolang het contract met de Leverancier voortduurt.

1.4 Vaststellen SLA

Deze SLA wordt vastgesteld door ondertekening van het laatste blad en parafering van de overige pagina's van het document door Koper en Opdrachtnemer.

1.5 Taken en verantwoordelijkheden

Leverancier is verantwoordelijk voor het realiseren van de in deze SLA afgesproken servicelevels. Koper wordt in staat gesteld om hiervan, door juiste, tijdige en volledige rapportages, kennis te nemen. Afwijkingen van de SLA worden door Leverancier zo spoedig mogelijk meegedeeld aan Koper. Voor beide partijen geldt voorts dat ze elkaar op de hoogte houden van ontwikkelingen die van invloed zijn op de onderwerpen uit deze SLA.

2 Opdracht

2.1 Operationele werkafspraken

De operationele werkafspraken over de dienstverlening worden nader vastgelegd in dit document. De werkafspraken zijn dynamisch van aard en zullen lopende de Raamovereenkomst in overleg kunnen worden aangepast dan wel aangevuld, binnen redelijkheid en billijkheid. De afspraken worden jaarlijks geëvalueerd.

2.2 Werkafspraken ten aanzien van de werkzaamheden

De opdracht betreft het leveren van bloemen, kamerplanten en geschenken aan Koper.

De volgende werkzaamheden van Leverancier bestaan in ieder geval uit de volgende onderdelen:

Onder bloemen wordt verstaan:

- Boeketten (inclusief tekstkaartje):
 - Veld/plukboeket (klein, middel en groot);
 - Seizoensboeket (klein, middel en groot);
 - Klassiek boeket (klein, middel en groot)¹;
 - Rouwboeket (klein, middel en groot);
 - Droogbloemenboeket (middel).
- Rouwarrangementen (met 2 bedrukte linten) (klein en groot);
- Maatwerk bloemen ten behoeve van evenementen;
- Maatwerk bloemabonnement op vestigingslocaties.

Onder kamerplanten wordt verstaan:

- Kamerplanten (klein, middel en groot).

Kamerplanten dienen inclusief sierpot geleverd te worden.

Onder geschenken worden de volgende producten verstaan:

- Fruitmanden (middel en groot), inclusief verse sap & tekstkaartje;
- Cadeaugeschenken:
 - Vazen (klein, middel en groot);
 - Knuffeldoekje;
 - Brievenbusbloemen (zowel verse als droogbloemen);
 - Bonbons (minimaal 275 gram);
 - Wijn met en zonder alcohol (rood, rosé en wit).

Vazen kunnen alleen in combinatie met bloemen besteld worden, inclusief eventuele toebehoren als een kaartje.

2.3 Bereikbaarheid en Openingstijden

Leverancier dient van maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 18:00 telefonisch beschikbaar te zijn. Hierop gelden de volgende standaard uitzonderingen:

Dag	Open/Gesloten
Nieuwjaarsdag	Gesloten
Tweede paasdag	Gesloten
Koningsdag	Gesloten
Bevrijdingsdag	Gesloten
Hemelvaartsdag	Gesloten
Tweede pinksterdag	Gesloten
Eerste kerstdag	Gesloten
Tweede kerstdag	Gesloten

Leverancier moet 24/7 email kunnen ontvangen.

¹ Bij een klassiek boeket worden de bloemen op zo'n manier geschikt dat hier een ronde vorm in te herkennen is.

2.4 *Proces opdrachtverstrekking - bestelsysteem*

Het grootste gedeelte van de bestellingen gaat via het bestelsysteem, ook wel de e-catalogus. Er is een koppeling tussen de e-catalogus van Leverancier en het financiële systeem van Koper.

De volgende KPI's zijn verbonden aan de E-catalogus:

- Tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 08:00 uur tot 18:00 uur) garandeert leverancier een beschikbaarheid van tenminste 99,8%;
- Geplande onderhoudswerkzaamheden dienen ruim van te voren aan Koper gemeld te worden en worden buiten kantooruren uitgevoerd;
- Indien het systeem niet beschikbaar is tijdens kantooruren, meldt u dit direct aan koper;
- Tegelijkertijd kunnen minimaal 100 medewerkers/bestelgemachtigde van Koper de E-catalogus raadplegen.

Het proces van bestellen ziet er als volgt uit:

- De besteller logt in bij Oracle eBS en komt middels een punch-out direct in de e-catalogus van Leverancier;
- De besteller kiest het desbetreffende product vult het afleveradres en eventuele overige informatie indien nodig in;
- Alle kosten die verband houden met de levering van bloemen, kamerplanten en geschenken (prijs, bezorgkosten, e.d.) moeten direct als verplichting aan de bestelling in de E-catalogus worden gekoppeld.
- Besteller plaatst de bestelling, manager geeft in eBS goedkeuring, leverancier levert de bestelling en kan tot facturatie overgaan.

2.5 *Proces opdrachtverstrekking – afwijkingen*

2.5.1 *Maatwerk evenementen*

Aanvragen voor evenementen worden middels een apart maatwerktraject via e-mail door Koper aan Leverancier kenbaar gemaakt. In de aanvraag worden alle noodzakelijke gegevens over de bijeenkomst vermeld (afleveradres, datum, onderwerp, wensen, etc.). U dient hier per bestelling binnen 3 dagen een aparte offerte voor in te dienen. Tussen Koper en Leverancier worden nadere facturatieafspraken gemaakt.

2.5.2 *Maatwerk bloemabonnements*

Indien Koper een nieuw bloemabonnement wenst af te sluiten bij Leverancier zal via de mail contact worden opgenomen. Leverancier dient binnen 3 werkdagen een offerte in te dienen. Prijzen zijn inclusief bezorgkosten, plaatsen, vervangen, afvoer en bruikleen van vazen en/of sierpotten (inclusief en exclusief btw). Tussen Koper en Leverancier worden nadere facturatieafspraken gemaakt.

2.6 *Klachtenprocedure*

Operationele klachten dienen binnen vier (4) uur (kantoortijd) na melding verholpen te zijn. Indien de aard van de klacht een oplossing binnen vier (4) uur (kantoortijd) onmogelijk maakt, dient u binnen twee (2) uur (kantoortijd) aan te geven bij de contactpersoon van Koper welke acties worden ondernomen om de klacht in de toekomst te vermijden.

Indien de ontvanger bij ontvangst constateert dat de kwaliteit van de geleverde bloemen, kamerplanten en geschenken bijvoorbeeld door beschadiging bij transport, niet goed is dan zal binnen 2 uur kosteloos een nieuw boeket of kamerplant worden geleverd. Bij geschenken geldt dat er binnen 24 uur een nieuw geschenk wordt geleverd. Indien de tijd dit niet toelaat zal het volledige factuurbedrag worden gecrediteerd.

2.7 *Assortiment en prijzen*

U dient minimaal het assortiment te kunnen leveren zoals gespecificeerd in het tarievenblad (Bijlage 2). Wanneer een bepaald artikel (type boeket, kamerplant of geschenk) niet (meer) te verkrijgen is, wordt een kwalitatief minimaal gelijkwaardig artikel geleverd voor dezelfde prijscategorie/ prijsstelling van het artikel dat niet (meer) leverbaar is. Hiervoor zult u per geval toestemming vragen aan Koper.

Tijdens de looptijd van de overeenkomst is het mogelijk om het genoemde assortiment van bloemen, kamerplanten en/of geschenken aan te passen tegen dezelfde voorwaarden. Deze aanpassing zal alleen plaatsvinden na overleg met en van goedkeuring van Koper.

2.8 *Indexatie*

De overeengekomen tarieven zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2026.

Indexeringsaanvragen kunnen, na 1 januari 2026 slechts, éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand oktober, worden aangevraagd. Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar niet (meer) in behandeling genomen. De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: contractmanagement@RVO.nl

De prijzen en tarieven kunnen worden bijgesteld overeenkomstig de CBS Consumentenprijsindex, gebruik makend van het percentage 'Jaarmutatie CPI'. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de meest recente gepubliceerde maand gehanteerd, waarbij het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van het contract op 100% wordt gesteld. [Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 \(cbs.nl\)](https://www.cbs.nl/consumentenprijzen)

Leverancier dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Overeenkomst met Opdrachtgever. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven.

Na ontvangst van de aanvraag bevestigt Koper aan Leverancier als deze aanvraag is goedgekeurd.

2.9 Managementrapportage

Ieder contractjaar levert Leverancier één (1) keer ten behoeve van het tactisch overleg een managementrapportage aan. Hierin zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Een totaaloverzicht van het aantal bestellingen gesorteerd naar productsoort/prijs en de omzet;
- Aantal duurzame- en niet duurzame producten;
- Een totaaloverzicht van de klachtenregistratie: aantal klachten, per deelnemende dienst, per klachtsoort, indien van toepassing incl. analyse en verbetervoorstel;
- Social return percentage en jaarlijkse rapportage ISV.

De overzichten dienen geleverd te worden in het format Excel.

3. Overlegstructuur

3.1 Contactpersonen en rol

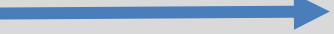
Contactpersonen Koper

Functie	Naam	Telefoon	E-mail
Operationeel contactpersoon RVO incl. IMG			
Operationeel contactpersoon DICTU			
Operationeel contactpersoon ACM			
Operationeel contactpersoon SodM			
Contractmanager IUC-EZK			

Contactpersonen Leverancier

Functie	Naam	Telefoon	E-mail
ntb			

3.2 Structuur standaardcommunicatie

Koper		Leverancier
Bestellers		Ntb
Operationele contactpersonen Deelnemende diensten		Ntb
Contractmanager IUC-EZK		Ntb

3.3 Overlegstructuur

Leverancier zal van alle periodieke overleggen een verslag en actielijst opstellen, en deze binnen 5 werkdagen na het overleg verstrekken aan alle aanwezigen

Tactisch overleg

- Frequentie: 1 keer per jaar;
 - Aanwezig: Contractmanager IUC EZK, aanspreekpunt leverancier, optioneel operationele contactpersonen Deelnemende diensten.
 - Onderwerpen ter bespreking:
 - Kwaliteit van dienstverlening;
 - Bereikbaarheid;
 - Klachtafhandeling;
 - Rapportages;
 - Voorstellen voor verbetering en efficiency;
 - Social return;
 - Jaarlijkse rapportage ISV;
 - KPI's.
 - Beoordeling: 1 x per 12 maanden
- De frequentie, vorm en inhoud kan in overleg worden aangepast.

Operationeel overleg

Op operationeel niveau vindt indien nodig overleg plaats. In ieder geval minimaal één (1) keer per contractjaar vindt een evaluatiegesprek plaats tussen de locatieverantwoordelijke van Leverancier en de operationele contactpersonen van de Koper.

4 Prestatienormen en Servicelevels

Prestatienormen zijn van belang om meetbare zekerheid te krijgen over de kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht. In dit hoofdstuk zijn de meest relevante Indicatoren en KPI's opgesomd.

4.1 KPI's

KPI 1	Klanttevredenheid	Toelichting
Doelstelling/gewenste service	Tevreden klanten	• Levertijd • Bereikbaarheid • 7 dagen vers • Samenstelling van boeketten (variatie in bloemen) • Bloem/groen verhouding • Overeenkomst met de web aanbod • Versheid en variatie fruitmanden
Welke prestatie meten?	Of er voldaan wordt aan de eisen	
Hoe meten?	Enquête onder bestellers Koper	
Hoe vaak meten?	1 x per jaar	
Wie meet	Koper	
Norm	Minimaal een 7	Tienpuntenschaal
Actie	Zie paragraaf 4.2	

KPI 2	Klachtenafhandeling	Toelichting
Doelstelling/gewenste service	Klachten worden naar tevredenheid van de bestellers afgehandeld	
Welke prestatie meten?	Het aantal klachten	
Hoe meten?	Rapportage van leverancier	
Hoe vaak meten?	1 x per jaar	
Wie meet	Leverancier	
Norm	Gemiddeld maximaal 2 klachten per maand	Tienpuntenschaal
Actie	Zie paragraaf 4.2	

4.2 Consequenties

Wanneer Leverancier niet in staat is om aan een KPI te voldoen dient Leverancier inzicht te verschaffen aan Koper wat de onderliggende oorzaken zijn. Na constatering wordt Leverancier gevraagd om binnen twee weken een Plan van aanpak aan te leveren. In dit plan van aanpak dient duidelijk te zijn beschreven welke acties worden ingezet en tot welke verbeteringen dat gaat leiden binnen welke tijdsperiode.

Indien binnen desbetreffende tijdsperiode geen verbetering zichtbaar is, kan Leverancier formeel schriftelijk in gebreke worden gesteld. Leverancier zal binnen 1 maand dan alsnog aan de gestelde eisen dienen te voldoen. Constaterend Koper na die maand dat Leverancier nog steeds niet aan de gestelde eisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Raamovereenkomst met Leverancier te ontbinden.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Den Haag, [datum]

[Plaats], [datum]

De Minister van Economische zaken en Klimaat
namens deze en in opdracht van,
mevrouw M. Droog, Teammanager CP&O

[naam leverancier]

de heer J. van Putten
Teammanager Inkoop Uitvoering Centrum EZK

[functie en naam ondertekenaar]