

Service Level Agreement (SLA)

Raamovereenkomst Papier: Bulk en Specials

tussen



en

[**NAAM/LOGO LEVERANCIER**]

Opdrachtgever	Vrije Universiteit Amsterdam
Leverancier	[NAAM]
Referentie	6600/2023/017
Versie	0.2
Datum	02-03-2023

Inhoud

Inleiding	3
1. Opdracht	4
2. Communicatie	4
2.1 Contactpersonen en rol	4
2.2 Structuur standaardcommunicatie	4
2.3 Overlegstructuur	4
3. Processen	5
3.1 Proces opdrachtverstrekking	5
3.2 Logistiek proces	6
4. Managementinformatie	7
5. Evaluatie	8
5.1 KPI's	8
5.2 Tekortkoming Opdrachtnemer	9
6. Facturatie	10
7. Commerciële eisen	10

Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen de Vrije Universiteit Amsterdam en [LEVERANCIER] (hierna te noemen: Opdrachtnemer). Het doel van het Service Level Agreement (SLA) is het vastleggen van afspraken op het gebied van het leveren van Bulkpapier, Speciaal Papier en bijbehorende dienstverlening met de daaraan gekoppelde kwaliteit.

Deze SLA maakt deel uit van de raamovereenkomst met referentie 6600/2023/017.

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

1. Opdracht

De opdracht betreft de levering van fotokopieer- en xerografisch papier voor de afdelingen Repro en IT (multifunctionals), zoals beschreven in deze Offerteaanvraag.

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersoon VU	Rol/functie	Contactgegevens
	Contractbeheerder Reprografie	
	Contractbeheerder Logistiek	
	Teamhoofd Reprografie	
	Contractmanager	

Contactpersoon Leverancier	Rol/functie	Contactgegevens

2.2 Structuur standaardcommunicatie

VU operationeel contact		Opdrachtnemer
Contractbeheerder VU	↔	

2.3 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 (incidenteel)

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
> Contractbeheerder	> 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 > Teamhoofd Reprografie (optioneel)	> Accountmanager	> Managementrapportage/KPI's > Kwaliteit en continuïteit > Duurzaamheid > Financieel, prijswijzigingen > Wijzigingen contract/assortiment > Verbeter- en efficiencyvoorstellen > Productgerichte innovatie > Ontwikkelingen bedrijf/branche/markt	1x per kwartaal - Aanleveren MR 1x per half jaar - Tactisch overleg

Partijen zullen elkaar tijdens de looptijd van het contract en de verlenging minimaal één keer per kwartaal bijpraten over de prijsontwikkelingen in de markt en de borging van leverzekerheid. Hierbij neemt [leverancier] het voortouw.

3. Processen

3.1 Proces opdrachtverstrekking

Bestellingen van bulkpapier door interne klanten van de VU komen terecht bij het centrale magazijn (afdeling Logistiek). Vanuit het magazijn worden de aanvragen van de interne klanten behandeld. Deze aanvragen worden door het magazijn 'gepickt' (uit magazijnvoorraad) en klaargezet voor distributie binnen de VU. Distributie vindt plaats door logistieke medewerkers en medewerkers van de leverancier van de multifunctionals.

Wanneer de voorraad papier in het magazijn onder een bepaald niveau komt, wordt er automatisch een order gegenereerd door het bestelsysteem. Bestellingen worden altijd afgerond op hele pallets. Het merendeel van de bestellingen betreft bestellingen per pallet, A4 en A3.

Bestellingen voor speciaal papier worden hoofdzakelijk telefonisch geplaatst door de reprografische afdeling. Wanneer bestellingen door de Opdrachtnemer zijn afgeleverd bij de Goederenontvangst, worden deze opgeslagen in het centraal magazijn of door Logistiek getransporteerd naar de reprografische afdeling.

Bij afwijkingen in de besteleenheden of levertermijnen ten opzichte van de order, neemt [leverancier] contact op met de desbetreffende besteller. De besteller heeft de mogelijkheid om de order te annuleren.

Er geldt geen minimale bestel- en/of ordergrootte.

3.2 Logistiek proces

Afleverlocatie en aflevertijden

1. Centrale goederenontvangst VU

Openingstijden: werkdagen tussen 7.30 - 16.30 uur. De voorkeur gaat uit tussen 7.30 en 12.30 uur.

Laadperron aanwezig.

Afleveradres: [In de loop van 2023 verhuist de Centrale Goederenontvangst binnen de campus, nieuw adres na gunning toe te voegen]

Alle leveringen zijn Franco huis VU.

Levertijden

- Orders voor Bulkpapier die op werkdagen vóór 15.00 uur zijn besteld, dienen uiterlijk binnen vijf werkdagen te zijn geleverd.
- Orders voor Speciaal Papier die op werkdagen vóór 15.00 uur zijn besteld, dienen uiterlijk binnen twee werkdagen te zijn geleverd.

Afleveren

- [Leverancier] ziet erop toe dat de artikelen binnen en achter de voordeur van de betreffende locatie worden afgeleverd;

Afmetingen

Bij aflevering op pallets gelden de volgende voorwaarden:

- De pallets zijn schoon en in staat van nieuw;
- Goederen op pallets bevinden zich alle binnen de contouren van het grondoppervlak van de pallets;
- De gebruikte (euro) pallets worden op verzoek en zonder additionele kosten opgehaald bij de VU.
- Indien Inschrijver gebruik maakt van statiegeld pallets dient hij deze bij levering direct één-op-één bij de afdeling Logistiek uit te wisselen.
- Stapelen in kolommen (metselaars-stijl), niets uit laten steken, het vlak houden en het gebruik van sterke krimpfolie. Slecht gesealde en onstabiele pallets worden geweigerd.
- De pallets mogen niet zwaarder belast zijn dan 550 kg en niet hoger zijn dan 1m50, inclusief pallet.
- Het formaat van een pallet mag niet groter zijn dan 80 x 120cm.

Pakbon

Goederen dienen in goede staat te worden geleverd, waarbij de goederen (inclusief verpakking) voldoen aan de wettelijke eisen. Elke levering dient gepaard te gaan met een aan de buitenzijde geplaatste pakbon waarop vermeld:

- inkoop/bestelordernummer;
- artikelomschrijving;
- de afleverdatum;
- de geleverde aantallen;
- de verpakkingseenheid;
- het aantal colli;
- reeds geleverde artikelen;
- naam besteller en zijn/haar adres;

- deellevering;
- contactgegevens voor het melden van manco's.

Op de buitenzijde van de grootverpakking dient het volgende vermeld te staan:

- de eventuele bewaarcondities van de producten; de artikelomschrijving en aantallen klein verpakkingen.

Acceptatie

De goederenontvangst tekent alleen voor ontvangst van het aantal colli. Controle op artikelniveau vindt op een later moment plaats.

Legitimeren

De medewerker van Inschrijver die de goederen aflevert/ophaalt, dient zich bij aankomst te melden en zich te kunnen legitimeren, indien daarom wordt verzocht.

4. Managementinformatie

Per kwartaal zal Opdrachtnemer de onderstaande managementrapportage in Excel-format aanleveren met minimaal onderstaande gegevens. De rapportage wordt uiterlijk twee weken na het verstrijken van de periode digitaal in Excel aangeleverd bij de contactpersonen van de VU, genoemd in paragraaf 2.1. Opdrachtnemer gaat akkoord met eventuele uitbreiding van deze managementinformatie en voorziet Opdrachtgever van verbetervoorstellen (adviesrol).

Per kwartaal

Dashboard - tabblad 1

- Totaaloverzicht financieel: ontwikkeling per jaar;
- Totaaloverzicht indexeringen: ontwikkeling per jaar;
- Leverbetrouwbaarheid, uitgedrukt in een percentage binnen de afgesproken tijd geleverd;
- Overzicht geldigheidsduur certificeringen.

Specificatie - tabblad 2

- Volume afgenomen bulkpapier (in aantal en in Euro's) gesplitst per type;
- Volume afgenomen speciaal papier (in aantal en in Euro's) gesplitst per type.

Per jaar

- Rapportage duurzaamheidsprestaties op milieu, sociale en economische aspecten.

Bij prijswijzigingen

- Actuele prijslijst in Excel, in Nederlandse taal.

5. Evaluatie

5.1 KPI's

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

Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van het contracten 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. Levertijd
2. Logistieke eisen
3. Overige contractafspraken (via Leveranciersbeoordeling)

Levertijd

KPI 1	Omschrijving	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Levertijd bulk: Orders die op werkdagen vóór 15:00 uur zijn besteld, dienen uiterlijk binnen 5 werkdagen te zijn geleverd. Levertijd specials: Orders die op werkdagen vóór 15:00 uur zijn besteld, dienen uiterlijk binnen 2 werkdagen te zijn geleverd.	Onder levertijd wordt verstaan het moment van opdrachtverstrekking tot het moment van levering ter plaatse.
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan de afgesproken levertijden.	
Hoe meten? (middel)	Door middel van rapportages uit o.a. het ERP-systeem VU	
Frequentie	Minimaal 2 x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	Contractbeheerder
Norm	Goed: ≥ 95% Voldoende: > 90% Onvoldoende: < 90%	Percentage orders van totaal dat conform afgesproken levertijden volledig wordt geleverd.
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken een Plan van Aanpak bij Opdrachtgever aan te leveren.	

Logistieke eisen

KPI 2	Omschrijving	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Aanleveren conform gestelde eisen in de Offerteaanvraag, Hfd. 3.2, correct en volledig.	
Welke prestaties meten?	Mate waarin een opdracht correct en volledig is opgeleverd.	
Hoe meten? (middel)	Door middel van rapportages uit het ERP-systeem VU en klachtenregistratie	Beoordeling op basis van.: - Pakbon - Verpakking - Afmetingen etc.
Frequentie	Minimaal 2 x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	Contractbeheerder
Norm	Goed: ≥ 95% Voldoende: > 90% Onvoldoende: < 90%	Percentage leveringen van totaal dat conform de logistieke eisen wordt geleverd.
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken een Plan van Aanpak bij Opdrachtgever aan te leveren.	

Overige afspraken

KPI 4	Omschrijving	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Kwaliteit uitvoering contractafspraken conform gestelde eisen en verwachtingen	
Welke prestaties meten?	1. Productkwaliteit 2. Financieel 3. Communicatie, overleg, verslaglegging en MR 4. Duurzaamheid 5. Productontwikkeling en innovatie	1. Voldoen producten aan eisen PVE (30) 2. Prijsstelling en indexatie correct; Facturatie tijdig en correct (30) 3. Proactief, tijdig en compleet (20) 4. Verhogen duurzaamheid / verlagen milieu-impact opdracht VU (10) 5. Beoordeling ontwikkeling en innovatie op basis van MR en gespreksverslagen (10)
Hoe meten? (middel)	Via Leveranciersbeoordeling	Zie bijlage 'Leveranciersbeoordeling'
Frequentie	Minimaal 1x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	Contractmanager/Contractbeheerder
Norm	Min. 80 = 8,0	Onvoldoende: < 80 Voldoende: ≥80 Goed: 100
Actie	Bij niet behalen van de KPI dient Opdrachtnemer binnen 2 weken een verbetervoorstel bij Opdrachtgever aan te leveren.	

5.2 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 2 weken een plan van aanpak opgesteld dienen te worden, waarin concreet is aangegeven op welke wijze de prestatie structureel zal verbeteren. Binnen 1 kwartaal 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.

6. Facturatie

Facturen plus bijlagen worden in één pdf verzonden naar invoice@vu.nl.

Op de factuur staat de onderstaande adressering vermeld:

Vrije Universiteit Amsterdam

Ref: inkoopordernummer / inkoopgroep

De Boelelaan 1105

1081 HV Amsterdam

Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke eisen. Daarnaast dient op de factuur minimaal het volgende te worden opgenomen:

- Inkoopordernummer;
- Inkoopgroep;
- Factuurdatum;
- Aanvrager van de inkooporder;
- Artikelnummer;
- Omschrijving artikel;
- Geleverd aantal;
- Bedrag per artikel en per orderregel;
- Totaalbedrag per inkooporder.

Facturen die niet voldoen aan het gestelde in bovenstaand artikel worden geretourneerd. Correctie van de factuur geldt als een nieuwe factuur, waarop het bepaalde in dit artikel van overeenkomstige toepassing is. Opdrachtnemer dient bij eventuele creditfacturen te verwijzen naar het factuurnummer en inkoopordernummer/opdrachtnummer.

Opdrachtnemer zal de door de VU verschuldigde bedragen niet eerder factureren dan op de datum van volledige aflevering van de goederen. Opdrachtgever zal de door hem op basis van deze overeenkomst verschuldigde bedragen, binnen 30 dagen na het in goede orde ontvangen van de correcte factuur betalen op de daartoe door Opdrachtnemer aangegeven bankrekening.

Problemen met betaling van facturen worden in eerste instantie gecommuniceerd met crediteurenadministratie VU FSC (servicedesk.fsc@vu.nl).

Zie ook artikel 7 - Algemene Inkoopvoorwaarden.

7. Commerciële eisen

Alle prijzen zijn all-in prijzen (DDP, dus incl. transportkosten), vermeld in Euro's, exclusief BTW. Uitzondering hierop vormen de bijdragen voor het Afvalfonds Verpakkingen en voor de Stichting Verwijderfonds.

Prijzen kunnen iedere drie maanden, voor het eerst op 1 november 2023, worden aangepast. Opdrachtnemer dient hiertoe een onderbouwd voorstel in te dienen, incl. de nieuwe prijsbladen in Excel. opdrachtnemer dient ook proactief een voorstel in bij dalingen. Prijswijzigingen kunnen uitsluitend na goedkeuring door de VU worden toegepast. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te onderhandelen over ingediende prijswijzigingen.

Minimaal één week (7 dagen) voor ingangsdatum dient Opdrachtnemer het indexeringsvoorstel in bij de Contractmanager en het Afdelingshoofd Reprografie VU conform het laatste actuele (voorlopige) CBS Indexcijfer PPI Papier en Karton, 1712– Afzetprijzen binnenland. Ingangsdata: 1 november, 1 februari, 1 mei, 1 augustus.

De indexering wordt berekend volgens onderstaande rekenmethode:

$$((\text{indexcijfer nieuwe maand} - \text{indexcijfer oude maand}) / \text{indexcijfer oude maand}) \times 100\%$$

Indien de indexering van de productenprijzen significant afwijkt van de PPI indexering, kan hier in overleg van afgeweken worden. Opdrachtnemer dient hiertoe een onderbouwing en een marktconform voorstel in te dienen. De VU zal dit voorstel op basis van redelijkheid en billijkheid beoordelen.

Na stabilisering van de prijsschommelingen wordt de frequentie van indexeringen in onderling overleg teruggebracht, tot halfjaarlijks of jaarlijks.