

Service Level Agreement (SLA)

Bloemen

tussen



en

[Leverancier]

Opdrachtgever: VU
Leverancier: [...]

Referentie: FCO/2023/82
Versie: Concept
Datum: 12 oktober 2023

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	3
2. Opdracht	4
3. Communicatie	5
3.1 Contactpersonen en rol	5
3.2 Structuur standaardcommunicatie	5
3.3 Overlegstructuur	5
4. Processen en werkaafspraken	7
4.1 Proces opdrachtverstrekking - bestelsysteem	7
4.2 Proces opdrachtverstrekking - afwijkingen	7
4.3 Klachtenprocedure	7
4.4 Assortiment en prijzen	8
4.5 Indexatie	8
5. Managementinformatie	9
6. Evaluatie	10
6.1 KPI's	10
6.2 Consequenties	11
7. Facturatie	12

1. Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen VU en Leverancier. 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 raamovereenkomst Bloemen met referentie FCO/2023/82 welke per 1-3-2024 ingaat.

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

2. Opdracht

De opdracht betreft het leveren van bloemen en aanverwante artikelen op de VU, het ACTA en andere locaties in Nederland

Onder bloemen wordt verstaan:

- Boeketten
- Bloemstukken
- Rouwbloemen
- Seizoenstukken
- Bloemencheque
- Rozen, apart verpakt
- Accessoires (vazen, kaartjes, knuffels)
- Abonnementen (baliestukken, directieboeketten ed.)
- Maatwerk (ruimten decoreren voor bijeenkomsten e.a.)
- Zijdebloemen

3. Communicatie

3.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen VU:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
	Contractmanager FCO	
	Contractbeheerder FCO	
	Functioneel beheerder bestelsysteem	

Contactpersonen Leverancier:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens

3.2 Structuur standaardcommunicatie

Operationeel contact:

VU		Leverancier
Bestellers	↔	
Contractbeheerder FCO	↔	
Functioneel beheerder bestelsysteem	↔	

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 à 2 keer per jaar
- Aanwezig: Contractmanager en contractbeheerder van de VU, vertegenwoordiging van de Leverancier.
- Onderwerpen ter bespreking:
 - de kwaliteit van de dienstverlening,
 - klachtafhandeling,
 - rapportages,
 - voorstellen voor verbetering en efficiency,
 - financiële aspecten,
 - ontwikkelingen binnen het bedrijf, de branche en de markt.
- Beoordeling: 1x per 6 of 12 maanden a.d.h.v. KPI's.

De frequentie, vorm en inhoud kan in overleg worden aangepast.

Operationeel overleg
Naar behoefte

4. Processen en werkafspraken

4.1 Proces opdrachtverstrekking - bestelsysteem

Voor het gros van de bestellingen, wordt gewerkt via het bestelsysteem. Er is een koppeling tussen het bestelsysteem van de VU en de Leverancier, het proces gaat als volgt:

1. De besteller creëert een bestelling binnen de interne catalogus in het bestelsysteem van de VU;
2. De bestelling wordt automatisch vanuit het bestelsysteem van de VU per e-mail naar de Leverancier verzonden;
3. Binnen X uur na ontvangst bevestigt de Leverancier de bestelling per e-mail aan de besteller;
4. De levering van de bestelling wordt uitgevoerd volgens de Aflevervoorschriften beschreven in het Programma van Eisen.

4.2 Proces opdrachtverstrekking - afwijkingen

1. Coördinatie Centrum Energie (CCE)

Het CCE heeft geen toegang tot het bestelsysteem van de VU, maar maakt wel gebruik van de afspraken binnen deze overeenkomst. De bestellers van het CCE bestellen per e-mail of telefonisch. U stuurt uw offerte naar de betreffende besteller en een bevestiging van de bestelling. Er geldt afwijkende facturatie die per mail aan u wordt gecommuniceerd. Zie ook H7.

2. Maatwerkbestellingen, zelfde dag-bestellingen of spoedbestellingen

Bij maatwerkbestellingen of spoedbestellingen zal de besteller per e-mail of telefonisch contact met u opnemen om af te stemmen over de gewenste maatwerkoplossing. U stuurt een offerte, waarna u een opdrachtbevestiging per mail retour ontvangt.

4.3 Klachtenprocedure

Klachten worden afgehandeld via de onderstaande klachtenprocedure:

1. Opdrachtgever meldt een klacht per mail of telefonisch bij de klantenservice van Leverancier.
2. De klantenservice registreert de klacht en neemt deze in behandeling;
3. De melder wordt z.s.m. geïnformeerd over de beoogde oplossing met verwachte oplostijd;
4. Leverancier neemt klacht op in rapportage.

Indien klanten niet tevreden zijn met de klachtafhandeling, kunnen zij hier melding van doen via de Servicedesk FCO, waar registratie van geëscaleerde klachten plaats zal vinden. De Contractbeheerder FCO neemt contact op met de leverancier over deze meldingen en gebruikt deze meldingen als input voor de Leveranciersbeoordeling.

4.4 Assortiment en prijzen

Een overzicht van het bestelassortiment is opgenomen in bijlage 3 'Fotoboek'.

Indien er artikelen c.q. dienstverlening buiten het bestelassortiment gewenst zijn, dan kan de besteller VU deze maatwerkopdracht direct afstemmen met de klantenservice van de Leverancier. Indien gewenst, levert Leverancier hiervoor binnen 2 dagen een offerte aan bij de besteller VU. Leverancier zal te allen tijde een marktconforme prijs aanbieden. Opdrachtgever heeft altijd de mogelijkheid deze prijzen te toetsen. Indien de aangeboden prijs niet marktconform blijkt te zijn (aan de hand van 2 andere offerten), zal Leverancier hiervan op de hoogte worden gebracht en de mogelijkheid worden geboden om de aangeboden prijs aan te passen. Als er door Leverancier wordt gekozen om de prijs niet aan te passen, heeft de VU de mogelijkheid om de bestelling elders te plaatsen.

4.5 Indexatie

1. Prijsstabiliteit tot 1 januari 2026: De prijzen zoals overeengekomen in de aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd en worden niet aangepast tot en met 1 januari 2026.
2. Indexatie na 1 januari 2026: de leverancier heeft het recht om een indexatievoorstel in te dienen dat van kracht zal zijn op 1 januari van de jaren 2026, 2027 en 2028.
3. Tijdige indiening van het voorstel: Het indexatievoorstel dient uiterlijk op 1 november voorafgaand aan het betreffende indexatiemoment aan de contractmanager te worden verstrekt.
4. Marktconformiteit en onderbouwing: Het indexatievoorstel dient aantoonbaar marktconform te zijn en moet worden onderbouwd door de leverancier.
5. Uniformiteit van het indexatiepercentage: Het indexatievoorstel moet één enkel indexatiepercentage bevatten dat van toepassing is op alle prijzen in deze overeenkomst.
6. Beperking van het indexatiepercentage: Het indexatievoorstel mag niet hoger zijn dan het percentage "Jaarmutatatie CPI" van de officiële CBS consumentenprijsindex van de meest recente maand op het moment van indiening, zie [Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100](#).
7. Schriftelijk akkoord van de contractmanager: Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na schriftelijke toestemming van de contractmanager.

5. Managementinformatie

Per periode zal Leverancier een Managementrapportage in Excel-format aanleveren. De exacte opbouw van de rapportage wordt in overleg met de contractmanager vastgesteld. Rapportages worden binnen twee weken na het aflopen van de periode bij de contractmanager aangeleverd.

Kwartaaloverzicht

1. Overzicht geleverde losse bestellingen
 - aantal bestellingen gesorteerd naar productsoort/prijs
 - omzet
2. Overzicht Abonnementen
 - aantal abonnementen, gesorteerd naar productsoort/prijs
 - omzet
3. Percentage van de geleverde bloemen met een duurzaam label
4. Klachtenoverzicht
 - naam melder
 - faculteit/dienst melder
 - omschrijving klacht
 - status klacht
 - omschrijving oplossing
 - datum melding
 - datum opgelost

Jaaroverzicht

1. Een totaaloverzicht van het aantal bestellingen gesorteerd naar productsoort/prijs en de omzet
2. Percentage van de geleverde bloemen met een duurzaam label;
3. Een totaaloverzicht van de klachtenregistratie: aantal klachten, per faculteit/dienst, per klachtsoort, analyse en verbetervoorstel.

Bij prijs en/of artikelwijzigingen

- Actueel artikeloverzicht

6. Evaluatie

6.1 KPI's

Een evaluatie vindt plaats op basis van KPI's. Op de in deze paragraaf beschreven KPI's wenst de VU in ieder geval te sturen.

KPI 1	Klanttevredenheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Tevreden klanten	▪ Orderafhandeling ▪ Levertijd ▪ Bereikbaarheid ▪ Pro-activiteit ▪ 7 dagen vers ▪ Samenstelling boeketten ▪ Klachtafhandeling
Welke prestaties meten?	Belevingskwaliteit	
Hoe meten? (middel)	Enquête onder bestellers VU	
Hoe meten? (frequentie)	Minimaal 1 x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	Minimaal een 7,5	Tienpuntschaal
Actie	Zie paragraaf 6.2	

KPI 2	Klachtafhandeling	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Klachten worden naar tevredenheid van de bestellers afgehandeld	
Welke prestaties meten?	Het aantal geëscaleerde klachten	
Hoe meten? (middel)	Door middel van registratie van meldingen in SAP systeem VU en rapportages van de leverancier	
Frequentie	Minimaal 1 x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	Gemiddeld maximaal 1 per maand	
Actie	Zie paragraaf 6.2	

KPI 3	Rapportages en verslaglegging	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Tijdige en volledige aanlevering van rapportages en verslagen	
Welke prestaties meten?	Tijdigheid en volledigheid van rapportages en verslag	
Hoe meten? (middel)	Op basis van aangeleverde rapportages en verslag	Percentage van tijdig en volledig aangeleverde rapportages en verslagen ten opzichte van het totaal aantal rapportages en verslagen
Halfjaarlijks	Minimaal 1 x per jaar	
Wie meet?	Contractmanager	

Norm	De rapportages en verslagen dienen 100% tijdig en volledig te worden aangeleverd.	
Actie	In geval van een onvolledige rapportage dient een aangepaste versie binnen 2 werkdagen aangeleverd te worden. Verbetervoorstel conform paragraaf 6.2	

6.2 Consequenties

Leverancier dient te voldoen aan de gestelde eisen. Bij een onvoldoende score zal Leverancier binnen 2 weken na vaststelling en bespreking van de tekortkoming een plan van aanpak ter verbetering aanleveren. Vervolgens dient de betreffende KPI binnen drie maanden voldoende te zijn.

Indien na deze drie maanden blijkt dat Leverancier nog steeds niet voldoet, zal hij formeel schriftelijk in gebreke worden gesteld. Leverancier zal binnen één maand alsnog aan de gestelde eisen dienen te voldoen. Constateert Opdrachtgever 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.

7. Facturatie

De VU en ACTA ontvangen een grote stroom aan inkomende facturen. Om een vlotte afhandeling hiervan te kunnen garanderen, is het belangrijk dat een factuur alle benodigde informatie bevat. Facturen die niet voldoen aan de eisen worden niet in behandeling genomen. In zulke gevallen zal de VU of het ACTA de leverancier verzoeken een aangepaste factuur in te dienen conform de factuureisen.

Factuureisen VU

- De leverancier stuurt per order een factuur plus bijlagen in één pdf-bestand naar e-mail invoice@vu.nl.
- Adressering:
Vrije Universiteit Amsterdam
FIN/FSC/BA HG 1E-20
Ref: bedrijfsnummer/faculteitsnaam (bijvoorbeeld: 3710/Faculteit der Rechtsgeleerdheid)
De Boelelaan 1105
1081 HV Amsterdam
Let op: Dit adres is geen fysieke locatie.
De bedrijfsnummers van de VU zijn als volgt:
3710 voor Stichting VU, 3720 voor VU Vereniging, 3730 voor CCE.
- Vermelding ordernummer op factuur:
Bij een bestelling via het bestelsysteem van de VU is de leverancier verplicht om het ordernummer op de factuur te vermelden. Bij een bestelling die niet via het bestelsysteem loopt, worden gegevens (kostenplaats of WBS-element) met de leverancier gecommuniceerd.
- Vermelding contactpersoon op factuur:
Inkopen moeten naast een ordernummer, kostenplaats of WBS-nummer ook de contactpersoon van de VU bevatten.

Factuureisen ACTA

- De leverancier stuurt per order een factuur plus bijlagen in één pdf-bestand naar e-mail invoice@acta.nl.
- Adressering:
ACTA
T.a.v. de afdeling crediteurenadministratie
Ref: 3710/naam besteller/order- of bestelnummer en kostenplaats-/WBS-nummer
Gustav Mahlerlaan 3004
1081 LA Amsterdam
Nederland
Let op: Dit adres is geen fysieke locatie.
Het bedrijfsnummer van de ACTA/VU is 3710.
- Vermelding ordernummer op factuur:
Ook bij een bestelling via het bestelsysteem van de VU/ACTA is de leverancier verplicht om het ordernummer op de factuur te vermelden. Bij een bestelling die niet via het

Commented [HN(1)]: [Wouters, M.A.M. \(Monique\)](#), kun jij nagaan hoe dit loopt? Gaat dat via de VU, of via crediteuren@acta.nl? Kan jij deze paragraaf invullen?

bestelsysteem loopt, worden gegevens (kostenplaats of WBS-element) met de leverancier gecommuniceerd.

- Vermelding contactpersoon op factuur:
Inkopen moeten naast een ordernummer, kostenplaats of WBS-nummer ook de contactpersoon van ACTA bevatten.

Factuureisen Coördinatie Centrum Energie (CCE)

- De leverancier stuurt maandelijks een verzamelfactuur in één pdf-bestand naar finance.cce@vu.nl
- Adressering:
Coördinatie Centrum Energie (CCE)
T.a.v. [Contactpersoon]
Van der Boechorststraat 5
1181 Amsterdam
- Vermelding ordernummer op factuur:
Onder vermelding van kostenplaats CCE 373100
- Vermelding contactpersoon op factuur:
Inkopen moeten naast een kostenplaatsnummer ook de contactpersoon van het CCE bevatten.