

# 1. Documentgegevens

## 1.1 Algemeen

Document	Service Level Agreement inzamelen ondergrondse container
Versie	
Auteur	
Status	concept

Dit “concept” SLA geeft de minimale service weer die de opdrachtgever in de definitieve versie verwerkt wil zien. Gemeente Venlo nodigt de opdrachtnemer uit om de SLA verder aan te vullen zodat gezamenlijk een heldere, duidelijke en bruikbare SLA opgesteld kan worden. De door de opdrachtnemer aangeleverde SLA maakt onderdeel uit van de beoordeling van gunningscriteria K1B plan van aanpak

Na gunning zal dit basisdocument in samenspraak met opdrachtgever definitief worden gemaakt op basis van inschrijving opdrachtnemer.

## 1.2 Distributielijst

Naam	Functie

## 1.3 Positie Service Level Agreement en gerelateerde documenten

Deze Service Level Agreement (hierna SLA) is een losstaand document. De SLA is een onderdeel van de aanbieding die de inschrijver doet voor de Openbare Europese aanbesteding “**inzamelen ondergrondse container gemeente Venlo**“. De aanbesteding (kenmerk **246052**) is uitgebracht door de gemeente Venlo.

## 1.4 Definities

Diensten	Alle door inschrijver uit te voeren werkzaamheden zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad en het PvE
Areaal	Het geheel van (ondergrondse en bovengrondse) container zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad en het PvE
Areaalafwijkingen	Uitbreidingen en aanpassingen in het bestaande Areaal van (ondergrondse) containers die afwijken van het huidige Areaal en een mogelijk effect hebben op de wijze van Serviceverlening

Overmacht	De situatie waarbij partijen niet aansprakelijk zijn voor niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving van deze SLA. Tot overmacht wordt in ieder geval (maar niet uitsluitend) gerekend oorlogen, natuurrampen, stakingen (van het eigen personeel), een pandemie (voor zover dit de bedrijfsvoering van inschrijver belemmerd), gebrek aan producten als gevolg van aantoonbaar extern veroorzaakte supply chain problematiek. Partijen zullen elkaar spoedig op de hoogte stellen indien er sprake is van een overmacht situatie.
Reactietijd	De tijd waarbij opdrachtnemer moet reageren op de melding.
Tijd	Tijdseenheid is kalenderdagen en uren. Als werktijden bedoeld zijn wordt dit specifiek vermeld
Urgente meldingen	Melding met betrekking tot inzameling ondergrondse container afval waarbij er geen afval gestort kan worden. Een storing waardoor de ondergrondse container een direct gevaar is voor de gebruiker, inzamelaar of omstanders.
Niet urgente meldingen	Melding met betrekking tot inzameling ondergrondse container afval waarbij er wel gestort kan worden maar het inzamelproces verstoord is. De container is veilig voor bewoners, omstanders en de inzamelaar.
Vulgraadmeter	Een systeem dat de vulgraad in een afvalcontainer bepaalt door periodiek metingen te verrichten en deze via het geïntegreerde modem te communiceren.

## 2. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft het servicelevel van de dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

De SLA is onderdeel van de Overeenkomst die Opdrachtnemer en Opdrachtgever op [...] hebben gesloten en waarin de voorwaarden van de hiervoor genoemde dienstverlening zijn opgenomen.

### 2.1 Doel van de SLA

Deze SLA heeft als doel om bindende kwalitatieve en kwantitatieve afspraken te maken over de kwaliteitsparameters voor het dienstenniveau en de rapportage. Uiteindelijk doel: verbetering en monitoring van kwaliteit en uitvoering van de dienstenverlening (inzamelingen, transporteren en deels verwerken van de verschillende soorten afval).

### 2.2 Ingangs- en einddatum

Deze SLA is onderdeel van de overeenkomst tussen leverancier en gemeente Venlo voor de Openbare Europese Aanbesteding "Inzameling Ondergrondse- bovengrondse containers gemeente Venlo". De ingangs- en einddatum van de SLA zijn gelijk aan de ingangs- en einddatum van de overeenkomst.

## 3. Dienstverlening

### 3.1 Omschrijving van de dienst

De dienstverlening bestaat uit het uitvoeren van de onderstaande deelopdrachten:

1. Inzamelen fHRA en Glas met verzamelcontainers
2. Verwerken van Glas
3. Op- overslag en natransport incontinentiemateriaal
4. Natransport fHRA afkomstig van reinigingsdiensten
5. Transport en verwerking van overige afvalstoffen vanaf gemeentewerven

Voor de invulling van de dienstverlening verwijzen wij u naar de Programma van Eisen Bijlage 2 tot en met bijlage 2.4

## 4. Meldingen van inzameling ondergrondse container

Opdrachtgever fungeert als eerste aanspreekpunt voor inwoners bij storingen, klachten en andersoortige problemen. Opdrachtgever neemt melding in ontvangst en registreert deze in het meldingssysteem. Alle meldingen die betrekking hebben op de dienstverlening voortkomend uit “**inzamelen ondergrondse container gemeente Venlo**“ worden via een melding in het meldingssysteem (SaaS-oplossing) van de opdrachtgever door de opdrachtnemer opgepakt.

### 4.1 Proces afhandeling meldingen

Als er meldingen over volle (ondergrondse) containers (van inwoners) waarvan bij opdrachtgever geen reden/melding bekend is worden ontvangen (hierna volmelding), zal de opdrachtgever de volmelding doorsturen aan de opdrachtnemer via het meldingssysteem. Opdrachtnemer moet de betreffende (ondergrondse) container binnen 6 uur na ontvangst van de volmelding ledigen. Direct na het verhelpen van de volmelding verstuurt opdrachtnemer terugkoppeling via het meldingssysteem. Opdrachtnemer laat opdrachtgever weten dat de volmelding verholpen is, geeft de vermoedelijke oorzaak van de volle verzamelcontainer aan en laat opdrachtgever weten of de verzamelcontainer echt vol was (als deze niet vol blijkt te zijn moet inschrijver hier ter bewijsvoering een foto van maken).

### 4.2 Bereikbaarheid

Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 07.00 en 16.00 voor volmeldingen beschikbaar. De contactpersoon (aanspreekpunt) is op werkdagen tijdens kantooruren (8:00 en 17:00) bereikbaar op:

- Telefoonnummer:
- Emailadres:

### 4.3 Reactietijd

Meldingen vanuit Meldingsstelsysteem van opdrachtgever, dient volgens onderstaand tabel afgehandeld te worden.

In de onderstaande tabel wordt de reactietijd van de urgente en niet urgente storings weergegeven.

Type storing	Reactie tijd service level	Reactietijd norm	Oplostijd service level	Oplostijd norm	Terugkoppeling
Urgent	Binnen 60 minuten na melding	90%	Binnen 24 uur na melding	90%	Elke 8 uur
Niet Urgent	Binnen 8 uur na melding	90%	Binnen 36 uur na melding	95%	Halve dag voor verlopen oplostijd

De beschikbaarheid wordt berekend volgens onderstaande formule:

$$\text{Responsetijd storing} = \frac{\text{Aantal storing} > \text{responsetijd}}{\text{Totaal aantal storings}} \times 100$$

De oplostijd wordt berekend volgens onderstaande formule:

$$\text{Oplostijd storing} = \frac{\text{Aantal storing} > \text{oplostijdtijd}}{\text{Totaal aantal storings}} \times 100$$

Voor de bepaling van het tijdstip van de melding wordt gebruik gemaakt van het tijdstip van de ticket-id.

De responsetijd start op het moment dat de Servicedesk van de inschrijver de melding van de storing aanneemt. De hersteltijd eindigt op het moment dat wij de storing afmelden in het Meldingsstelsysteem

#### 4.4 KPI's

De KPI's zijn bedoeld om de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen en ervoor te zorgen dat bewoners geen last ondervinden van overvolle containers. Dat de inwoners hun afval kunnen deponeren in de ondergrondse containers en derhalve geen bijplaatsingen ontstaan.

	KPI	NORM	Omschrijving	Consequentie*
1	Ledigen op Vulgraad	100%	Containers mogen niet meer dan 90% vol zijn. Wordt gemeten per kwartaal. Meer dan 1 per kwartaal	Bij meer dan 1 per kwartaal, past opdrachtgever een boete
2	Ledigen zonder Vulgraad	100%	Containers mogen niet meer dan 90% vol zijn. Wordt gemeten per kwartaal. Meer dan 1 per kwartaal	Bij meer dan 1 per kwartaal, past opdrachtgever een boete
3	Bijplaatsen bij niet geledigde containers	100%	Als er meldingen van bijplaatsing binnen komen bij opdrachtgever, omdat opdrachtnemer niet heeft geledigd. Opdrachtnemer kan dit niet verantwoord	Bij meer dan 1 per kwartaal, past opdrachtgever een boete
4	Uitreiken waarschuwingskaart bij niet kunnen ledigen	100%	Volgens eisen beschreven in de PvE	Bewijslast met foto's.
5	Duurzaam transport	100%	Als bij controle blijkt dat opdrachtnemer de voertuigen niet inzet wat hij heeft aangeboden bij inschrijving.	Opdrachtgever past dan een boete, zie voor beschrijving gunningscriteria K2 en overeenkomst
6	Voor het niet ledigen van ondergronds container wat niet valt onder 3	100%		Meting per kwartaal, aan de hand van de rapportages
7	Rapportage leveren met de volgende sturingsinformatie	100%	Binnen 5 dagen na einde van ieder kwartaal, zie PvE voor beschrijving	Opdrachtgever past een boete
8	Transport van gemeentewerf naar Verwerker	Max 60 min	Zie PvE voor beschrijving	Meting per kwartaal, bij 2x of meer, past opdrachtgever een boete
9	KCA	Volle containers	Zie PvE voor beschrijving	Metingen per kwartaal bij 2 x of meer, past opdrachtgever een boete

\* Consequentie dit betreft een voorstel, opdrachtnemer is vrij om hier een voorstel te doen. Bij definitieve gunning wordt dit in samenspraak vastgesteld.

## 4.5 Bonus/ Malus regeling

Jaarlijks past opdrachtgever het volgende proces toe.

De SLA wordt elk kwartaal door de opdrachtgever beoordeeld. Het niet voldoen aan de SLA kan consequenties hebben voor de opdrachtnemer. De opdrachtgever hanteert de volgende werkwijze.

- **Stap 1: waarschuwing**  
Gemeente Venlo geeft bij opdrachtnemer aan dat één of meer van de gestelde KPI's niet zijn gerealiseerd. De opdrachtnemer krijgt dan de waarschuwing om in het volgende kwartaal alsnog aan de KPI's te voldoen. Deze stap wordt als “waarschuwing” beschouwd.
- **Stap 2: boete**  
Bij de tweede of meerdere constatering dat de opdrachtnemer onder presteert (in het volgende kwartaal) op één of meerdere KPI's, volgt er automatisch een sanctie in de vorm van een boete. De boete is 2% van de tot dan in rekening gebrachte kosten (uitgevoerde werkzaamheden dienstverlening) van het lopende jaar.
- **Stap 3: toepassen indexering**  
Indien gedurende het lopende jaar een onder prestatie wordt geconstateerd op de normtijden van de gestelde KPI's, heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om geen indexering toe te passen.

### Bonus

Opdrachtgever wil bovenmatige prestatie belonen. De SLA kan daarom ook leiden tot de uitkering van een bonus. Dit geldt in de volgende situatie:

Indien gedurende een jaar de dienstverlening vanuit de opdrachtnemer de gestelde norm van de vastgestelde KPI's overstijgt, keert opdrachtgever een bonus van 2% over de totale jaarsom uit (over het jaar waarin wordt boven-gepresteerd). Hiervoor geldt de randvoorwaarde dat voor alle KPI's (daar waar de norm < 100%) boven de norm wordt gepresteerd. De bonus wordt ieder kwartaal gemonitord, maar wordt 1x/jaar geëffectueerd.

Presteert de opdrachtnemer conform de voorgestelde normwaarden van de KPI's, dan heeft opdrachtnemer recht op indexering van de dienstverlening.

## 5. Rapportage en communicatie

### 5.1 Rapportage

Bovengenoemde bonus/malusregeling, dient door opdrachtnemer te worden gevisualiseerd per KPI, in een Service Level Rapportage (SLR). Deze wordt maandelijks tijdens het operationele overleg doorgenomen en besproken.

Een voorstel voor en mutaties op de wijze van registratie en de opzet van de rapportages inclusief jaaropgave dient vooraf aan de opdrachtgever ter goedkeuring te worden voorgelegd.

### 5.2 Communicatie

De volgende overlegvormen vinden plaats:

- Jaarlijks vindt er in maart een evaluatie overleg plaats.
- Operationeel overleg (1 x per maand)
- Tactisch overleg (1 x per kwartaal)
- Strategisch overleg (1 x per 6 maanden)

De opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van het evaluatieoverleg. Het overleg kan zowel online als fysiek plaatsvinden.

Zes maanden na de start van de overeenkomst vindt er een tussentijdse evaluatie plaats. De opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van het tussentijdse evaluatieoverleg.

## 6. Taken en verantwoordelijkheden

### **Taken en verantwoordelijkheden opdrachtnemer**

De opdrachtnemer beschrijft puntsgewijs de taken en verantwoordelijken die horen bij het uitvoeren van de dienstverlening binnen de aanbesteding.

### **Taken en verantwoordelijkheden opdrachtgever**

De opdrachtnemer geeft puntsgewijs aan welke taken en verantwoordelijkheden de opdrachtgever binnen de aanbesteding heeft.