

Bijlage 12 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op de levering van Bedrijfskleding en schoeisel door <opdrachtnemer> (hierna te noemen: Opdrachtnemer), in Opdracht van Ergon (hierna te noemen: Opdrachtgever).

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

1.2 Het doel van de SLA

Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van de producten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

1.3 De looptijd van de SLA

De SLA is opgesteld voor de totale looptijd van de opdracht, inclusief eventuele verlengingen.

1.4 De looptijd van de Raamovereenkomst

De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 september 2025 en wordt aangegaan voor een periode van 2 jaar jaar, tot en met 31 augustus 2027.

1.5 Verlengingsopties Raamovereenkomst

Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever 2 keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van 1 jaar.

Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.

De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 1.750.000,- exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst te beëindigen en een nieuwe aanbesteding te starten

Hoofdstuk 2 | Communicatie

2.1 Contactpersonen en rollen

Contactpersoon	Rol/functie	Telefoonnummer	Mailadres
Namens Opdrachtgever			
	Contractmanager		
	Projectleider		
	Uitvoerder		
	Uitvoerder		
Namens Opdrachtnemer			
	Contract-verantwoordelijke		
	Accountmanager		
	Uitvoerend Medewerker		
	Uitvoerend Medewerker		

Tabel 1: Contactpersonen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

2.2 Overlegstructuur

Van alle periodieke overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag en/of actielijst gemaakt. Deze worden binnen 5 werkdagen na het overleg doorgestuurd naar alle aanwezigen. Dit wordt door Opdrachtgever goedgekeurd.

Operationele-, tactische- en strategische overlegstructuren

Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Inhoud overleg	Structuur/frequentie
Operationeel overleg			
<ul style="list-style-type: none"> Afvaardiging van relevant personeel van Opdrachtgever 	<ul style="list-style-type: none"> Operationeel contactpersoon 	<ul style="list-style-type: none"> Operationele zaken 	4x per jaar en indien nodig.
Tactisch overleg			
<ul style="list-style-type: none"> Contractmanager inkoop 	<ul style="list-style-type: none"> Accountmanager 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluatie SLA Klachtenafhandeling 	2x per jaar
Strategisch overleg			
<ul style="list-style-type: none"> Contractmanager inkoop 	<ul style="list-style-type: none"> Accountmanager Contract-verantwoordelijke 	<ul style="list-style-type: none"> Actualiteiten omtrent dienstverlening. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten. 	1x per jaar

Tabel 2: Overlegstructuur operationeel, tactisch en strategisch overleg

Hoofdstuk 3 | Managementinformatie

De Opdrachtnemer stelt aan het einde van ieder kwartaal, binnen twee weken, een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage wordt naar de contractmanager van Opdrachtgever gestuurd. De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- afname in aantallen en bedragen op persoonsniveau en workcenterniveau;
- afname kernassortiment in bedragen, percentage van totaal en overzicht van de artikelen die buiten het kernassortiment zijn besteld;
- aantal leveringen dat is gedaan;
- retouren in aantallen en bedragen;
- data om KPI 1 (juiste prijzen kernassortiment) te meten;
- data om KPI 2 (levertijdigheid) te meten;
- data om KPI 3 (leverbetrouwbaarheid) te meten;
- data om KPI 4 (beschikbaarheid kernassortiment) te meten;
- informeren over wijzigingen m.b.t. normering, wetgeving, veiligheidseisen op productniveau;
- opvolging van klachten.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 4 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

4.1 Beschrijving KPI's

De Opdrachtgever wil de performance van de Opdrachtnemer sturen op de volgende zaken:

KPI 1	Juiste prijzen kernassortiment	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Hanteren van de juiste prijzen van het kernassortiment.	De prijzen zoals opgegeven bij de inschrijving, rekening houdend met indexering(en).
Welke prestaties meten?	Hanteren van de juiste prijzen bij plaatsen van bestellingen.	
Hoe meten? (middel)	Prijzen op website / bij inschrijving.	
Hoe vaak meten? (frequentie)	Elke bestelling/levering.	Beoordeling van voldoen vindt plaats aan het einde van ieder kwartaal.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie.	De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 98%.	
Actie niet halen norm	Zie 4.4 en 4.5 van de SLA.	

Tabel 3: KPI 1

KPI 2	Levertijdigheid	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Ontvangst van bestelling uit het kernassortiment binnen 7 werkdagen.	
Welke prestaties meten?	De levertijdigheid van de bestellingen van artikelen uit het kernassortiment.	
Hoe meten? (middel)	Vergelijken van pakbon met bestelling.	
Hoe vaak meten? (frequentie)	Per bestelling.	Beoordeling van voldoen vindt plaats aan het einde van ieder kwartaal.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie.	De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 95%.	
Actie niet halen norm	Zie 4.4 en 4.5 van de SLA.	

Tabel 4: KPI 2

KPI 3	Leverbetrouwbaarheid	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Correcte en complete levering van bestellingen uit het kernassortiment.	
Welke prestaties meten?	De leverbetrouwbaarheid van de bestellingen van artikelen uit het kernassortiment.	
Hoe meten? (middel)	Vergelijken van pakbon met bestelling.	
Hoe vaak meten? (frequentie)	Per bestelling.	Beoordeling van voldoen vindt plaats aan het einde van ieder kwartaal.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie.	De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 95%.	
Actie niet halen norm	Zie 4.4 en 4.5 van de SLA.	

Tabel 5: KPI 3

Om de leverbetrouwbaarheid ondubbelzinnig te kunnen meten wordt dit begrip als volgt ingekaderd:

- Er wordt niet aan de leverbetrouwbaarheid voldaan wanneer bij een bestelling:
 - ✓ bestelde artikelen ontbreken;
 - ✓ bestelde artikelen voldoen niet aan de (bij inschrijving) vastgelegde kwaliteit;
 - ✓ minder aantal artikelen wordt geleverd dan besteld;
 - ✓ artikel(en) kapot/aangebroken zijn bij levering;
 - ✓ artikel is niet voorzien van het juiste logo.
- Nalevering van een artikel nadat Opdrachtgever daar melding van heeft gedaan geldt als het oplossen van een klacht. Het artikel dat in beginsel ontbrak wordt nog steeds onder het niet voldoen aan de leverbetrouwbaarheid toegerekend.

KPI 1	Beschikbaarheid kernassortiment	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Alle artikelen uit het kernassortiment zijn beschikbaar.	Kunnen zodoende altijd geleverd worden binnen de vastgelegde levertijd.
Welke prestaties meten?	De beschikbaarheid van het kernassortiment	
Hoe meten? (middel)	Controleren of artikelen altijd besteld kunnen worden.	Gewogen gemiddeld over een kwartaal..
Hoe vaak meten? (frequentie)	Per bestelling.	Beoordeling van voldoen vindt plaats aan het einde van ieder kwartaal.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie.	De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 95%.	
Actie niet halen norm	Zie 4.4 en 4.5 van de SLA.	

Tabel 6: KPI 4

4.2 Dienstverleningsplan

Naast de vastgelegde eisen en KPI's, heeft Opdrachtnemer ten tijde van haar inschrijving in haar Dienstverleningsplan het volgende aangeboden voor de uitvoering van de dienstverlening.

Door Opdrachtnemer aangeboden:

- <aanvullen met toezeggingen uit het dienstverleningsplan>

4.3 Plan van aanpak SROI

Naast de vastgelegde eisen heeft Opdrachtnemer ten tijde van haar inschrijving in haar Plan van aanpak SROI het volgende aangeboden in het kader van Social Return on Investment.

Door Opdrachtnemer aangeboden:

- <aanvullen met toezeggingen uit het plan van aanpak SROI>

4.4 Gevolg van tekortkoming Opdrachtnemer

Zowel binnen ieder kwartaal als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI's. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI's, kunnen daar consequenties aan worden verbonden. In de tabel hieronder worden deze consequenties verder toegelicht.

Scenario	Oorzaak	Frequentie
A	Alle KPI's, aangeboden dienstverlening en SROI voldaan	Continueren dienstverlening conform contract.
B	1 ^e keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI niet voldaan	Overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen.
C	2 ^e keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren)	Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding vanuit Opdrachtgever in overleg over hoe te verbeteren. Opdrachtnemer schrijft binnen 2 weken na overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit voor Opdrachtgever aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Tabel 7: Scenario's (herhaaldelijk) niet voldoen KPI's

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst.

4.5 Sanctie bij ontbinding Raamovereenkomst door Opdrachtgever.

Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI's), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden. Bij ontbinding van de Raamovereenkomst zal bij Opdrachtnemer een sanctie in rekening gebracht worden ten bedrage van € 15.000,- exclusief btw. Opdrachtnemer zal dit bedrag binnen 14 dagen na het daartoe gedane verzoek voldoen aan Opdrachtgever.

Het opleggen van deze sanctie en het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Hoofdstuk 5 | Prijzen, facturatie en betaling

5.1 Inschrijfprijzen

<ingevulde prijsbijlage van inschrijver overnemen – als startpunt van de gehanteerde prijzen tijdens uitvoering>

5.2 Voorwaarden

In het geval Opdrachtgever artikelen in wil kopen die buiten het kernassortiment vallen, verrekent Opdrachtnemer dit volgens een vast kortingspercentage.

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

5.3 Indexering

De prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2025. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2026. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatatie van de maand oktober van de index 'Productenprijzen (PPI); ProdCom afzet-, invoer- en verbruiksprijzen, deelgebied 14 Kleding'. (Bron: <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85770NED/table?ts=1734096370732>)

Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

Exceptionele prijswijzigingen, buiten de invloed van de Opdrachtnemer, worden vooraf met een open calculatie ter goedkeuring aan de Opdrachtgever overlegd. In dat geval kan Opdrachtgever er (in overleg met Opdrachtnemer) voor kiezen om de prijzen tijdelijk te verhogen, om deze omstandigheden tegemoet te komen. Reguliere prijsverhogingen vanuit fabrikanten komen hier niet voor in aanmerking, omdat deze afgedekt worden door de jaarlijkse indexering. Aan het einde van het kalenderjaar wordt het normale prijsniveau geïndexeerd, om geen verhoging op een verhoging van prijzen te krijgen.

5.4 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever per order na de desbetreffende levering.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@ergon.nl.

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;

- volgnummer factuur;
- inkoopordernummer;
- workcentre nummer;
- aantallen, productomschrijving en prijzen;
- naam medewerker en personeelsnummer.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

5.5 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.