

Bijlage 9 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op 'Kolken reinigen' 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 januari 2026 en wordt aangegaan voor een periode van 2 jaar, tot en met 31 december 2027.

1.5 Verlengingsopties Raamovereenkomst

Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever 4 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 € 2.500.000,- 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"> Workcenter leider 	<ul style="list-style-type: none"> Uitvoerend medewerker(s) 	<ul style="list-style-type: none"> Operationele zaken 	Indien nodig
Tactisch overleg			
<ul style="list-style-type: none"> Technisch-operationeel manager 	<ul style="list-style-type: none"> Accountmanager 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluatie SLA Klachtenafhandeling 	1x per halfjaar
Strategisch overleg			
<ul style="list-style-type: none"> Unit manager 	<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 binnen twee weken na afloop van iedere ronde een digitale managementrapportage op.

Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

1. overzicht gereinigde kolken;
2. overzicht gereinigde lijnafwatering inclusief zandvanger;
3. hoeveelheden afgevoerd en gestort vrijgekomen slib;
4. kopieën stortbonnen vrijgekomen slib;
5. kopieën meest recente betalingsbewijzen van de fiscus;
6. data om KPI 1 te meten;
7. data om KPI 2 te meten;
8. data om KPI 3 te meten;
9. data om KPI 4 te meten;
10. de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

In het kader van duurzaamheid moet Opdrachtnemer maandelijks minimaal de volgende gegevens digitaal aanleveren:

- a) overzicht voertuigen ingezet bij uitvoering werkzaamheden;
- b) overzicht verreden kilometers per voertuig;
- c) CO₂-uitstoot van voertuigen, machines en materieel, binnen het werkgebied;
- d) Gegevens van afvalstromen en bijhorende CO₂-uitstoot.

Indien Opdrachtnemer de beschikking heeft over een webportal wordt de managementinformatie via de webportal aangeleverd. Opdrachtgever werkt met de financiële-/inkoopsoftware van AFAS en de mogelijkheid dient in de toekomst om een OCI koppeling te realiseren.

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	Reinigen kolken conform planning	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Reinigen van kolken volgens vooraf afgesproken planning.	
Welke prestaties meten?	Of dat kolken worden gereinigd volgens vooraf overeengekomen planning.	
Hoe meten? (middel)	Na iedere reinigingsronde.	Controle via data in Geovisia.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kalenderjaar.	
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie.	De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 99%.	
Actie niet halen norm	Zie 4.4 en 4.5 van de SLA.	

Tabel 3: KPI 1

KPI 2	Correcte registratie Geovisia	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Correcte registratie van uitgevoerde werkzaamheden in Geovisia.	
Welke prestaties meten?	Of dat alle vooraf overeengekomen te reinigen kolken zijn geregistreerd.	
Hoe meten? (middel)	Na iedere reinigingsronde.	Controle via data in Geovisia.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kalenderjaar.	
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie.	De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 99%.	
Actie niet halen norm	Zie 4.4 en 4.5 van de SLA.	

Tabel 4: KPI 2

KPI 3	Aanleveren managementinformatie	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Correct en tijdig aanleveren van de managementinformatie.	
Welke prestaties meten?	Of alle managementinformatie correct en tijdig wordt aangeleverd.	
Hoe meten? (middel)	Controle van de managementinformatie.	
Hoe vaak meten? (frequentie)	Iedere reinigingsronde	
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

KPI 4	Conformereren aangeboden kwaliteit	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Conformereren aangeboden kwaliteit in risicobeheersplan en duurzaamheidsplan.	
Welke prestaties meten?	Of dat Opdrachtnemer aangeboden kwaliteit daadwerkelijk uitvoert.	
Hoe meten? (middel)	Iedere reinigingsronde.	
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kalenderjaar.	
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie.	De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	100%.	
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 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

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 2026. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2027. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatatie van het tweede kwartaal, op basis van het CBS indexcijfer 'Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, (2021=100), deelgebied 813 landschapsverzorging' (bron: <https://opendata.cbs.nl/StatLine/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1719485746556>).

De jaarlijkse index is gemaximaliseerd op 2,5%. Opdrachtnemer geeft een verzoek tot indexatie voor het opvolgende jaar uiterlijk op 15 december door. Dit verzoek moet door Opdrachtgever worden goedgekeurd.

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

5.4 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever per ronde per stadsdeel achteraf, met een verzamelfactuur, na goedkeuring van de Opdrachtgever.

Bij het opstellen van de factuur houdt Opdrachtnemer rekening met het volgende:

- Opdrachtnemer brengt uitsluitend de uitgevoerde werkzaamheden in rekening bij Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer brengt uitsluitend de met Opdrachtgever overeengekomen vergoedingen in rekening.
- De BTW-verleggingsregeling is van toepassing.
- In het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid wordt op iedere factuur duidelijk aangegeven wat het totaal uurloon is.

De digitale factuur wordt beoordeeld door de workcenterleider. Na goedkeuring door de workcenterleider gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever. De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: facturen@ergon.nl inclusief een UBL-bestand.

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;
- projectnummer;

- volgnummer factuur;
- aantallen en prijs per stuk;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- totaal aan uurloon in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- btw-verlegging;
- gedeelte (40% van het uurloon) dat op G-rekening overgemaakt dient te worden.

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.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag, de door de workcenter goedgekeurde uren, tarieven en onkosten uit de eigen administratie. 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.

40% van het gefactureerde uurloon wordt op G-rekening gestort.

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.