

Bijlage 9 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op 'Inhuur vrachtwagen met chauffeur' 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 2 keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van 2 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 € 2.300.000,- 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"> Business 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 ieder halfjaar een digitale managementrapportage op.

Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

1. overzicht verrichte dienstverlening op detailniveau (datums en aantal uren per voertuig);
2. voorstellen tot verbetering samenwerking en dienstverlening;
3. kopieën meest recente betalingsbewijzen van de fiscus;
4. data om KPI 1 te meten;
5. data om KPI 2 te meten;
6. data om KPI 3 te meten;
7. data om KPI 4 te meten;
8. data om KPI 5 te meten;
9. data om KPI 6 te meten;
10. 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.

Doorsturen begeleidingsbrieven

De weging van het groen- en/of veegafval vindt plaats per vracht middels afgifte van een bijbehorende begeleidingsbrief waarop in ieder geval het kenteken van het voertuig van Opdrachtnemer, het tijdstip van aankomst en vertrek, de afvalsoort (incl. Euralcode), het afvalstroomnummer en de gewogen hoeveelheid staan. De begeleidingsbrief is voorzien van een naam en handtekening van een medewerker van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzamelt alle begeleidingsbrieven en mailt deze wekelijks, uiterlijk woensdag 17:00 uur, aan Opdrachtgever.

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	Leveren afgesproken capaciteit	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Leveren van vooraf afgesproken capaciteit aan vrachtwagens inclusief chauffeur.	
Welke prestaties meten?	Leveren van de capaciteit zoals afgesproken en vastgelegd.	
Hoe meten? (middel)	Werkelijk geleverde capaciteit vergelijken met afspraken.	
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder jaar.	
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie.	De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 100%.	
Actie niet halen norm	Zie 4.4 en 4.5 van de SLA.	

Tabel 3: KPI 1

KPI 2	Incidentele levering vrachtwagen	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Incidentele levering van een vrachtwagen met chauffeur binnen 24 uur na verzoek.	
Welke prestaties meten?	Het kunnen leveren van een vrachtwagen met chauffeur.	Binnen 24 uur na verzoek.
Hoe meten? (middel)	Controle na elk verzoek.	
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder verzoek.	
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	Incidentele levering losse chauffeur	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Incidentele levering van een losse chauffeur binnen 72 uur na verzoek.	
Welke prestaties meten?	Het kunnen leveren van een losse chauffeur.	Binnen 72 uur na verzoek.
Hoe meten? (middel)	Controle na elk verzoek.	
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder verzoek.	
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	Aanleveren begeleidingsbrieven	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Correct en tijdig aanleveren van begeleidingsbrieven.	
Welke prestaties meten?	Correct en tijdig aanleveren van begeleidingsbrieven.	
Hoe meten? (middel)	Controle na aanleveren.	
Hoe vaak meten? (frequentie)	Iedere week.	
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

KPI 5	Aanleveren managementinformatie	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Correct en tijdig aanleveren managementrapportage (incl. duurzaamheidsinformatie).	
Welke prestaties meten?	Correct en tijdig aanleveren managementrapportage (incl. duurzaamheidsinformatie).	
Hoe meten? (middel)	Controle na aanleveren.	
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder halfjaar.	
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 7: KPI 5

KPI 6	HVO 100 getankt in vrachtwagens	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	HVO 100 getankt in alle vrachtwagens die worden ingezet.	
Welke prestaties meten?	HVO 100 getankt in alle vrachtwagens die worden ingezet.	
Hoe meten? (middel)	Controleren via tankbonnen of steekproef in de benzinetank.	
Hoe vaak meten? (frequentie)	Gedurende looptijd.	
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie.	De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 99,9%	
Actie niet halen norm	Zie 4.4 en 4.5 van de SLA.	

Tabel 8: KPI 6

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 4-wekelijks achteraf..

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;
- specificatie verrichte dienstverlening in detail (datums, aantal uren en tarieven);
- 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.

In het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid wordt op iedere factuur duidelijk aangegeven wat het totaal uurloon is.

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, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.

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.