

Service Level Agreement

‘Inhuur inzamelvoertuigen’

Overeengekomen tussen

**Naam Opdrachtnemer &
Gemeente Amstelveen**

Referentienummer: I&A_2025_0038
Datum: 22 april 2025
Versie: 1.0

Inhoud

Algemene bepalingen.....	3
1.1 Doel	4
1.2 Dienstverlening.....	4
1.3 Contactgegevens.....	5
1.4 Contactgegevens opdrachtnemer.....	5
1.5 Overlegstructuur	6
1.6 Escalatieladder.....	7
1.7 Processen en afspraken	7
1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid	7
1.9 KPI's.....	8
Akkoordverklaring.....	9

Algemene bepalingen

- 1.1 Tussen (naam opdrachtnemer) en gemeente Amstelveen (hierna partijen) is de Raamovereenkomst 'Inhuur inzamelvoertuigen', met referentienummer I&A_2025_0038 afgesloten, bij partijen bekend.
- 1.2 Deze SLA geeft een nadere uitwerking aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in deze raamovereenkomst. Deze SLA heeft dus specifiek betrekking op de dienst van het beschikbaar stellen van uitzendkrachten.
- 1.3 Indien er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de raamovereenkomst en in deze SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Raamovereenkomst.
- 1.4 De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de Raamovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Indien Nadere Opdrachten onder de Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste Nadere Opdracht onder de Raamovereenkomst. Aangezien de SLA, in verhouding tot de Raamovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal 4 maal per jaar worden besproken en zo nodig worden aangepast.
- 1.5 Gemeente Amstelveen en opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de contractmanager van de gemeente Amstelveen.
- 1.6 Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door de gemeente Amstelveen en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.
- 1.7 Afwijkingen van de werkzaamheden en procedures zoals omschreven in deze SLA mogen slechts onderbouwd en met voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente plaatsvinden. Mogelijk hieruit volgend meer- of minderwerk kan door de opdrachtnemer bij de gemeente in rekening worden gebracht.

1.1 Doel

Het doel van dit Service Level Agreement (SLA) is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van de verplichtingen die voortkomen uit de levering van dienstverlening van **<naam opdrachtnemer>** aan de gemeente Amstelveen

- De intentie van de Partijen is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.
- Dit laat onverlet dat de KPI's te leveren Prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.
- Indien de gemeente andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

1.2 Dienstverlening

Tot de scope van deze aanbesteding behoort het op inhuurbasis inzetten van de volgende voertuigtypen.

Voertuigtype:	Frequentie van inhuur: (naar verwachting)
Achterlader Smalspoor	Regelmatig
Mini Zijlader	Situationeel
Kraantrechter	Situationeel
Kraanhaak	Situationeel

De voertuigen zijn eigendom van opdrachtnemer. Het onderhoud en beheer van deze voertuigen valt onder de verantwoordelijkheid plaats van opdrachtnemer. Om de snelheid van reparatie te bevorderen, zal uitgevraagd worden dat reparatie bij lokale bedrijven mogelijk moet zijn.

Afgezonderd van de Mini-Zijlader, worden de andere voertuigen als zero-emission inzamelvoertuigen als optie uitgevraagd. De geoffreerde prijzen zullen geen onderdeel uitmaken van de beoordelingsprijs.

Buiten scope van de Raamovereenkomst valt:

1. Alle voertuigen niet zijnde de in paragraaf 1.2 benoemde inzamelvoertuigtypen.
2. Voertuigen t.b.v. gladheidsbestrijding.

1.3 Contactgegevens

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

Contactgegevens contactpersoon gemeente Amstelveen operationeel niveau

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Operationeel aanspreekpunt

Contactgegevens contactpersoon gemeente Amstelveen tactisch niveau:

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Verantwoordelijk voor contractmatige zaken

Contactgegevens contactpersoon gemeente Amstelveen strategisch niveau:

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Eindverantwoordelijk Aanspreekpunt bij escalaties

1.4 Contactgegevens opdrachtnemer

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

Contactgegevens algemene dienstverlening

Bereikbaarheid	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer operationeel niveau

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Operationeel aanspreekpunt

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer tactisch niveau:

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	[Invullen]

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer strategisch niveau:

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Aanspreekpunt bij escalaties

1.5 Overlegstructuur

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de overlegstructuur tussen de partijen. Opgevraagde rapportages en gespreksverslagen worden opgesteld door de opdrachtnemer binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld aan de gemeente. Partijen stellen samen direct na gunning een communicatie en escalatieschema op.

Niveau	Betrokkenen van opdrachtnemer	Betrokkenen van de gemeente Amstelveen	Frequentie
Tactisch/ Strategisch	[Invullen]	[invullen]	1 x per jaar

Op **tactisch/strategisch** (1 x jaar) niveau vindt op initiatief van de gemeente een gesprek met de opdrachtnemer plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen periode en doelstellingen voor de volgende periode. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen opgesteld door opdrachtnemer en verzonden aan de gemeente, tenzij anders overeengekomen.

Bespreekpunten zijn tenminste:

1. Evaluatie van de Raamovereenkomst;
2. Klachten en verbeterpunten;
3. Resultaten KPI's;
4. Social Return;
5. Indexering en prijsontwikkeling;
6. Jaarrapportage (inclusief financiële uitgave);
7. Wijzigingen in de dienstverlening;
8. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;
9. Ontwikkelingen gemeente Amstelveen, bespreken van plannen van de gemeente met eventuele consequenties voor de dienstverlening,
10. Innovatievoorstellen.

De gemeente verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de verslaglegging van deze overleggen, tenzij anders overeengekomen. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen door opdrachtnemer en verzonden aan de gemeente.

1.6 Escalatieladder

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

In het geval er tussen opdrachtnemer en de gemeente een geschil ontstaat zal in eerste instantie in goed onderling overleg naar een oplossing gezocht worden. Wanneer de ernst van de situatie echter de directe betrokkenheid van een hoger niveau noodzakelijk maakt, zal een escalatieprocedure worden opgestart.

Niveau	Functionaris gemeente Amstelveen	Functionaris opdrachtnemer
1	Invullen	Invullen
2	Invullen	Invullen
3	Invullen	Invullen
4	Invullen	Invullen

1.7 Processen en afspraken

Werkprocessen

De dienstverlening van worden onderscheiden op basis van spoedaanvragen en reguliere aanvragen. Bij het onderdeel KPI's worden dit nader uiteengezet.

De volgende functionarissen zijn bevoegd om bij opdrachtnemer een aanvraag in te dienen:
(Wordt ingevuld n.a.v. het implementatiegesprek)

1. ..
2. ..
3. ..

1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid

De beschikbaarheidstijden van de **reguliere** dienstverlening zijn:

- Door de weeks, bereikbaarheid van 7:00 tot 16:30.

Opdrachtnemer beschikt over een **contractmanager/accountmanager** welke:

- Op maandag t/m vrijdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur direct telefonisch bereikbaar of belt binnen 2 werkuren terug.
- Een back-up heeft in geval van afwezigheid.
- Reageert binnen een werkdag op alle vragen van de gemeente per e-mail gesteld.

1.9 KPI's

De dienstverlening van worden onderscheiden op basis van spoedaanvragen en reguliere aanvragen. Hierop zijn twee KPI's vastgesteld.

KPI 1

Type aanvraag	Beschrijving	KPI
Spoed	Dit betreft een aanvraag waarbij opdrachtgever een aanvraag doet om de volgende werkdag een voertuig tot haar beschikking te hebben Er wordt onderscheid gemaakt tussen aanvragen voor 12:00 en na 12:00.	80% van de aanvragen voor 12:00, resulteert in een beschikbaar voertuig op de volgende kalenderdag om 08:00 in de ochtend. 90% van de aanvragen na 12:00 resulteert in een beschikbaar voertuig om 08:00 in de ochtend op de tweede kalenderdag na de aanvraag (overmorgen).
Aanvullend Opdrachtnemer committeert zich er aan dat spoedaanvragen alleen ingezet worden indien de omstandigheden gerechtvaardigd zijn. Hierbij kan gedacht worden aan onverwachte uitval van een inzamelvoertuig.		

KPI 2

Type aanvraag	Beschrijving	KPI
Regulier	Dit betreft een aanvraag waarbij opdrachtgever een aanvraag doet voor een voorzienbare reguliere vervanging van een voertuig en/of extra behoefte aan capaciteit op te vangen. Deze aanvragen worden uiterlijk twee weken van te voren ingediend bij opdrachtnemer.	95% van de aanvragen resulteert in een beschikbaar voertuig

Akkoordverklaring

Hierbij verklaren de gemeente en de opdrachtnemer kennis te hebben genomen van het voorgaande in dit Service Level Agreement en, door middel van de ondertekening hieronder, akkoord te gaan met het hierin gestelde.

Aldus overeengekomen en vastgelegd op 9 pagina's tekst en in tweevoud ondertekend.

Gemeente Amstelveen	Namens opdrachtnemer
Handtekening	Handtekening

_____ Naam	_____ Naam
_____ Functie	_____ Functie
_____ Datum	_____ Datum