Bijlage 9 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op Uitzendkrachten medewerker milieustraat door <opdrachtnemer> (hierna te noemen: Opdrachtnemer), in Opdracht van Patijnenburg (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 oktober 2025 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar en drie maanden, tot en met 31 december 2027.

1.5 Verlengingsopties Raamovereenkomst

Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever vijf keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee 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		
Namens Opdrachtnemer			
	Contract-verantwoordelijke		
	Accountmanager		
	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

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Raamcontractant	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Productieleider	<invullen>	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch/ strategisch	Manager dienstverlening & Hoofd financiën	<invullen>	1x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

Tabel 2: Overlegstructuur operationeel, tactisch en strategisch overleg

Hoofdstuk 3 | Managementinformatie

De Raamcontractant stelt binnen twee weken na afloop van ieder halfjaar gedurende de Raamovereenkomst een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- informatie voor toetsing KPI 1;
- informatie voor toetsing KPI 2;
- aantal ingezette uren en kosten per ingezette Uitzendkracht en totaal;
- overzicht per ingezette Uitzendkracht van brutoloon + loonkostenfactor + bureaumarge = tarief (omrekenfactor) en status in welke (en hoever) fases de Uitzendkrachten zich bevinden.
- (toekomstige) uitstroom van Uitzendkrachten;
- betalingsbewijzen fiscus in het kader van de wet Ketenaansprakelijkheid;
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Raamcontractant Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.

De managementinformatie is altijd in overeenstemming met de AVG.

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	Leveringszekerheid
Doelstelling (gewenste service)	Leveringszekerheid van personeel.
Welke prestaties meten?	Leveringszekerheid: een correcte, volledige en tijdige levering.
Hoe meten? (middel)	Via managementinformatie.
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 toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 3: KPI 1

KPI 2	Afhandelingstermijn vragen/klachten
Doelstelling (gewenste service)	Afhandelingstermijn bij klachten en/of vragen.
Welke prestaties meten?	Afhandelingstermijn: binnen 2 dagen voor minder complexe vragen, complexere vragen binnen 2 dagen in behandeling genomen + terugkoppeling voor verwachte oplostermijn.
Hoe meten? (middel)	Via managementinformatie.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder halfjaar.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 99%.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 4: KPI 2

4.2 Risicobeheersplan

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

Door Opdrachtnemer aangeboden:

- <aanvullen met toezeggingen uit het Risicobeheersplan>

4.3 Gevolg van tekortkoming Opdrachtnemer

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

Scenario	Oorzaak	Frequentie
A	Alle KPI's, aangeboden dienstverlening voldaan	Continueren dienstverlening conform contract.
B	1e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan	er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Raamcontractant om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Raamcontractant.
C	2e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren)	Raamcontractant gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Tabel 5: 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.

Het opleggen van deze sanctie en het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Raamcontractant 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

Een 'bureaumarge' wordt uitgedrukt als een nominaal cijfer waarmee het uurloon van de Uitzendkracht wordt verhoogd. Het bestaat uit componenten die door Raamcontractant beïnvloed kunnen worden. De bureaumarge staat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vast en zal niet gewijzigd/geïndexeerd worden. In de prijsstelling geeft Raamcontractant de bureaumarge op, die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van toepassing zijn.

Raamcontractant dient alle reserveringen (vakantiegeld, vakantiedagen, bijzonder verlof en feestdagen) op te nemen in de omrekenfactor. De omrekenfactor is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren of het uurloon. Het betreft een all-in factor, alle kosten zijn hierin opgenomen.

Daarnaast dient Raamcontractant de opbouw van de omrekenfactor/loonkostenfactor (LSF) weer te geven zoals deze bij ingang van de Raamovereenkomst van toepassing zijn. Deze opbouw bestaat verder enkel en alleen uit de vaste componenten die op het uurloon van toepassing zijn.

De vergoeding van Opdrachtgever aan Raamcontractant, exclusief eventuele toeslagen en eventueel separaat te vergoeden onkosten, wordt per Uitzendkracht uitgedrukt in een uurtarief, dat het product is van het uurloon loonkosten en bureaumarge. De loonkostenfactor en de bureaumarge worden ieder uitgedrukt in een getal met maximaal vier decimalen achter de komma. De formule voor bepaling van het uurtarief is als volgt:

Uurtarief = UL * (LSF + BM)
Waarbij:
UL = uurloon;
LSF = loonkostenfactor;
BM = bureaumarge.

Raamcontractant kan de loonkostenfactor gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aanpassen, maar alleen op basis van een tijdig, duidelijk onderbouwd en verifieerbaar voorstel en na goedkeuring van Opdrachtgever, als gevolg van aan Raamcontractant opgelegde wettelijke of cao-gerelateerde verplichtingen. De hoogte van de aanpassing van de loonkostenfactor is ook uitsluitend afhankelijk van de hiervoor genoemde verplichtingen. De procentuele verhoging van de aan te passen onderdelen in de loonkostenfactor is niet hoger dan de procentuele aanpassing die voortvloeit uit de aan Raamcontractant opgelegde (wijziging in de) wettelijke of cao-gerelateerde verplichtingen. Opdrachtgever kan in het kader van een zorgvuldige verificatie inzicht eisen in bewijsmiddelen, zoals een beschikking van Belastingdienst inzake bijvoorbeeld de vaststelling van de gedifferentieerde premie WGA of de sectorpremie. Daarbij mogen niet relevante delen uit de beschikking- voor zover door Raamcontractant gewenst – afgedekt worden. Na goedkeuring van de door Raamcontractant voorgestelde tariefswijziging door Opdrachtgever, zal deze in overleg met Opdrachtgever (met terugwerkende kracht) worden doorgevoerd. Daarbij valt de ingangsdatum altijd op een maandag. Raamcontractant stuurt na elke wijziging een detailoverzicht van de nieuwe loonkostenfactor en omrekenfactor, conform het prijzenblad.

Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de geoffreerde prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de aanbesteding gestelde eisen, zijn voor rekening van Raamcontractant.

Raamcontractant garandeert dat de ingezette Uitzendkrachten te allen tijde conform de vigerende wetgeving en cao-bepalingen worden uitbetaald.

Raamcontractant vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst, voor zover die aanspraken op basis van wet- en regelgeving voor rekening dient te komen van Raamcontractant en dat die vrijwaring is gemaximeerd op € 500.000,- per aanspraak en € 1.000.000,- per jaar. Raamcontractant is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien Raamcontractant deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij Opdrachtgever in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij Raamcontractant.

Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon, arbeidsvoorwaarden en sociale en fiscale afdrachten van tewerkgestelde Uitzendkrachten voortvloeiende uit cao of wetgeving zijn voor rekening van Raamcontractant.

Opdrachtgever zal de bij hem geplaatste Uitzendkrachten dezelfde faciliteiten om niet ter beschikking stellen als die aan het eigen personeel in een gelijk of gelijkwaardige functie ter beschikking worden gesteld en die door Opdrachtgever voor het uitoefenen van de functie noodzakelijk worden geacht. Denk hierbij aan werkplekvoorzieningen, facilitaire voorzieningen, ICT-voorzieningen, etc. Raamcontractant is niet gerechtigd eventuele onkosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen indien en voor zover Opdrachtgever voorzieningen aan de Uitzendkracht ter beschikking heeft gesteld en daardoor het maken van deze onkosten niet meer noodzakelijk is. Eventuele afwijking hierop dienen door Opdrachtgever vooraf schriftelijk te worden goedgekeurd.

Een Uitzendkracht komt in aanmerking voor een periodieke verhoging binnen de van toepassing zijnde arbeidsvoorwaardenregeling overeenkomstig het vigerend personeelsbeleid bij Opdrachtgever waar hij zijn werkzaamheden verricht. Ingeval van een periodieke verhoging als gevolg van het personeelsbeleid, wordt uitsluitend het uurloon aangepast. De omrekenfactor blijft ongewijzigd.

Er worden geen overige kosten (zoals kosten VOG, verzend-, order,- administratie- en/of andere kosten) in rekening gebracht.

5.3 Indexering

Alle tarieven, zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst, zijn op basis van prijspeil 2025.

Voor de Uitzendkracht geldt vanaf de eerste dag van de terbeschikkingstelling bij een Opdrachtgever dezelfde beloning als de rechtens geldende beloning van de werknemer die in een gelijke of gelijkwaardige functie is aangesteld bij Opdrachtgever. Opdrachtgever hanteert CAO Aan de slag.

5.4 Facturering

De Raamcontractant factureert de Opdrachtgever wekelijks achteraf, met een verzamelfactuur, op basis van de door Opdrachtgever goedgekeurde urenverantwoordingen.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in Xml-bestand alsmede pdf-format naar: facturen@patijnenburg.nl.

Op de factuur vermeldt Raamcontractant ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- contract-/ordernummer of andersoortig uniek kenmerk waarmee de oorspronkelijke (werk)opdracht door de Opdrachtgever herleid kan worden;
- kostenplaats van de dienst/directie/afdeling van Opdrachtgever waar de Uitzendkracht werkzaamheden verricht;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- namen van de Uitzendkrachten;
- aantal gewerkte uren en de periode waarbinnen deze uren gewerkt zijn;
- het toepasselijke uurtarief en totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- het btw-bedrag, het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw;
- 25% van het gefactureerde bedrag op de G-rekening;
- in separate bijlage: overzicht per ingezette Uitzendkracht van brutoloon * omrekenfactor tarief uurloon.

Raamcontractant brengt uitsluitend de daadwerkelijk door de Uitzendkrachten gewerkte uren in rekening bij Opdrachtgever. Raamcontractant verzendt geen facturen voor de berekening van bijvoorbeeld ziekte- en vakantie- en/of feestdagen. Raamcontractant brengt uitsluitend de met Opdrachtgever overeengekomen vergoedingen in rekening.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Raamcontractant gefactureerde bedrag, de goedgekeurde uren, tarieven en onkosten uit de eigen administratie. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

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 Raamcontractant dient hieraan mee te werken.

25% van het bedrag wordt gestort op de G-rekening.

5.5 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Raamcontractant 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 Raamcontractant eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Raamcontractant 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 Raamcontractant niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.