

Bijlage 9 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op Groen-, Veeg- en Zwerfafval 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 één jaar, tot en met 31 december 2026.

1.5 Verlengingsopties Raamovereenkomst

Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever drie keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één 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 € <verschilt per perceel>,- 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 Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Workcenterleiders	<invullen>	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	BusinessUnit Manager	<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 Opdrachtnemer 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:

- overzicht verrichte dienstverlening (stortingsdatum, projectnummer, afvalstroomnummer, Euralcode);
- overzicht gestorte tonnage en prijzen per afvalsoort;
- overzicht veranderde wet- en regelgeving;
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

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.

Opdrachtnemer zendt op maandagen een overzicht van de stortingen van de week ervoor naar Opdrachtgever.

De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever per omgaande over:

- intrekken certificering;
- stellen van een eis aan de Opdrachtnemer door de Arbeidsinspectie en/of boeteoplegging aan de Opdrachtnemer door de arbeidsinspectie.

Hoofdstuk 4 | Prijzen, facturatie en betaling

4.1 Inschrijfprijzen

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

4.2 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.

Opdrachtnemer mag geen afval aannemen van derden welke zich uitgeven namens Opdrachtgever te werken, behoudens goedkeuring door Opdrachtgever. Afval dat door derden (zijnde geen medewerkers/voertuigen van Opdrachtgever) wordt aangeboden kan niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer mag geen weegkosten in rekening brengen voor het laten lossen van de vrachten bij de inzamellocatie. Alle kosten na aflevering van het afval zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten, zoals bijvoorbeeld administratiekosten en weegkosten, in rekening gebracht.

4.3 Indexering

De prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2026. Na deze datum kunnen de prijzen jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2027. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatie, op basis van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100, alle bestedingen, peildatum oktober'.

Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december. De maximum indexering per jaar bedraagt 2,5%.

Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index. Enkel na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever kan indexering plaatsvinden.

Door de overheid opgelegde belastingen en/of toeslagen en eventuele tussentijdse wijzigingen worden direct doorbelast zonder rekening te houden met de maximale indexering per jaar.

Indien er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst overheidsmaatregelen worden getroffen die belastingen/heffingen tot gevolg hebben voor de uitvoering van de Raamovereenkomst kunnen deze in het geheel worden doorberekend aan de Opdrachtgever, indien vooraf aangekondigd en door beide Partijen zijn geaccordeerd.

4.4 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever per opdracht, na goedkeuring van de Opdrachtgever.

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.

Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- contractnummer;
- projectnummer;
- volgnummer factuur;
- aantallen en prijs per stuk;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild 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.

4.5 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.