

Service Level Agreement (SLA)

Raamcontract Sanitaire Middelen

tussen



en

[leverancier]

Opdrachtgever	Vrije Universiteit Amsterdam
Leverancier	[..]
Referentie	[..]
Versie	0.1
Datum	2026

Inhoud

Inleiding	3
1. Opdracht	4
2. Communicatie	4
2.1 Contactpersonen en rol	4
2.2 Structuur standaardcommunicatie.....	4
2.3 Overlegstructuur.....	4
3. Processen	5
3.1 Proces opdrachtverstrekking VU.....	5
3.2 Proces opdrachtverstrekking ACTA	5
3.3 Logistiek proces	5
3.4 Retourprocedure	7
3.5 Klachtenprocedure.....	8
4. Managementinformatie	8
5. Evaluatie	8
5.1 KPI's.....	8
5.2 Tekortkoming Opdrachtnemer.....	10
6. Facturatie	10
7. Commerciële eisen	11

Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen de Vrije Universiteit Amsterdam en [opdrachtnemer] (hierna te noemen: Opdrachtnemer). Het doel van het Service Level Agreement (SLA) is het vastleggen van afspraken op het gebied van het leveren van sanitaire middelen en bijbehorende dienstverlening met de daaraan gekoppelde kwaliteit.

Deze SLA maakt deel uit van de raamovereenkomst met referentie [referentienummer].

De dienstverlening wordt beoordeeld door mondelinge evaluaties van de in onderliggende SLA vastgelegde afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

1. Opdracht

De opdracht betreft het leveren van sanitaire verbruiksartikelen en het kunnen leveren van nieuwe sanitaire dispensers voor uitbreiding of vervanging in alle gebouwen van de VU.

Uitzondering hierop is dat het ACTA geen dispensers af zal nemen binnen dit contract.

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen VU:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
	Contractbeheerder	@: T:
	Magazijnmeester VU	@:
	Operationeel manager ACTA	@: T: 0
	Medewerker inkoop ACTA	@:
	Contractmanager	@: T:

Contactpersonen Opdrachtnemer:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
	Accountmanager	@: T:
	Sales manager	@: T:
	Service desk	@: T:
	Back-up accountmanager	@: T:

2.2 Structuur standaardcommunicatie

Operationeel contact

VU		Opdrachtnemer
Contractbeheerder VU	↔	@:
Operationeel manager ACTA	↔	@:

2.3 Overlegstructuur

Van alle periodieke overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag/actielijst gemaakt en binnen 5 werkdagen na het overleg verstrekt aan de aanwezigen.

Operationeel overleg

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
> Contractbeheerder / operationeel manager > Medewerker inkoop	> Accountmanager	> Klachtrapportage > Bijzonderheden > Status (na)leveringen > Nader in te vullen	> Incidenteel, naar behoefte

Tactisch overleg

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
> Contractmanager > Contractbeheerder / > Teamleider Logistiek (optioneel)	> Accountmanager	> Managementrapportage/ KPI's > Duurzaamheid > Kwaliteit van de dienstverlening > Financieel, prijswijzigingen > Wijzigingen contract/assortiment	1x per kwartaal - Aanleveren MR 1x per half jaar - Tactisch overleg

3. Processen**3.1 Proces opdrachtverstrekking VU**

1. Interne klant bestelt via de interne magazijncatalogus op Bestellen.VU
2. Magazijnmeester bestelt via S4Hana
3. [opdrachtnemer] ontvangt de order op mailadres: [mailadres]

3.2 Proces opdrachtverstrekking ACTA

1. Interne klant ACTA bestelt op Bestellen.VU via het vrije invulveld
2. [opdrachtnemer] ontvangt de order per email adres: [mailadres]

3.3 Logistiek proces

	Centrale goederenontvangst	
	VU	ACTA
Openingstijden:	werkdagen tussen 7.30 - 17.00 uur. De voorkeur gaat uit tussen 7.30 en 12.30 uur.	werkdagen tussen 8.00 - 16:00 uur. De voorkeur gaat uit tussen 08.00 en 10.00 uur.
Afleveradres:	Vrije Universiteit Goederenontvangst, Transitorium, Van der Boechorststraat 3, 1081 BT Amsterdam	ACTA Goederenontvangst, Gustav Mahlerlaan 3004, 1081 LA Amsterdam

	Let op: toegang tot de Goederenontvangst via het campusplein, achter het Transitorium. Rijd vanaf de Van der Boechorststraat het Campusplein op en sla direct linksaf de logistieke straat op. De coördinaten zijn 52.334089, 4.863024 .	
--	--	--

Levertijden

Verbruiksartikelen	Orders geplaatst vóór 10.00 uur	levering uiterlijk binnen 2 werkdagen na bestelling, vóór sluiting van de desbetreffende goederenontvangst.
Verbruiksartikelen	Orders geplaatst na 10.00 uur	levering uiterlijk binnen 3 werkdagen na bestelling, voor sluiting van de desbetreffende goederenontvangst.
Dispensers	Bij een bestelling van ≤10 stuks	maximaal 3 weken na ontvangst van de opdracht.
Dispensers	Bij een bestelling van > 10 stuks	maximaal 6 weken na ontvangst van de opdracht.

Afleveren

- [opdrachtnemer] ziet erop toe dat de artikelen binnen en achter de voordeur van de betreffende locatie worden afgeleverd;

Afmetingen:

Bij aflevering op pallets gelden de volgende voorwaarden:

- Inschrijver maakt bij levering van zendingen die groter zijn dan 1 m3 gebruik van de standaard palletmaten;
- Pallets voldoen aan de euro pallet standaarden;
- Pallets zijn schoon en in staat van nieuw;
- Goederen op pallets bevinden zich alle binnen de contouren van het grondoppervlak van de pallets;
- Goederen worden niet hoger gestapeld dan 1,85 meter (inclusief pallet);
- Pallets worden zo hoog mogelijk afgevuld;
- Pallets worden geseald geleverd;

Gebruikte (euro) pallets worden op verzoek en zonder additionele kosten opgehaald bij de VU.

Pakbon

Goederen dienen in goede staat te worden geleverd, waarbij de goederen (inclusief verpakking) voldoen aan de wettelijke eisen. Elke levering dient gepaard te gaan met een aan de buitenzijde geplaatste pakbon waarop vermeld:

- inkoop/bestelordernummer;
- artikelomschrijving;
- de afleverdatum;
- de geleverde aantallen;
- de verpakkingseenheid;
- het aantal colli;
- reeds geleverde artikelen;
- naam besteller en zijn/haar adres;
- deellevering;

- Contactgegevens voor het melden van manco's.

Op de buitenzijde van de grootverpakking dient het volgende vermeld te staan:

- de eventuele bewaarcondities van de producten;
- de artikelomschrijving en aantallen klein verpakkingen.

Verpakking

- [opdrachtnemer] levert producten uit in handzame klein-verpakkingen, zodat deze op hygiënische wijze vervoerd kunnen worden op de werkkarren van de schoonmaakmedewerkers.
- Navulverpakkingen dienen makkelijk hanteerbaar en doseerbaar te zijn.
- Op de verpakking en de doos moet te zien zijn welk product het betreft.

Order

- Orders worden automatisch gegenereerd door het bestelsysteem.
- Bij afwijkingen in de besteleenheden of levertermijnen ten opzichte van de order, neemt [opdrachtnemer] contact op met de desbetreffende besteller. De besteller heeft de mogelijkheid om de order te annuleren.
- Er geldt geen minimale bestel- en/of ordergrootte.

Acceptatie

- Goederenontvangst tekent alleen voor ontvangst van het aantal colli. Controle op artikelniveau vindt op een later moment plaats.

Legitimeren

De medewerker van Inschrijver die de goederen aflevert/ophaalt, dient zich bij aankomst te melden en zich te kunnen legitimeren, indien daarom wordt verzocht.

3.4 Retourprocedure

Retour

- [opdrachtnemer] draagt zorg voor het retour nemen van verkeerd bestelde/onjuist geleverde artikelen.
- Herlevering van foutief bestelde/beschadigde artikelen en/of manco's vindt binnen twee werkdagen na melding plaats.
- De handling- en/of transportkosten voor onjuist geleverde artikelen zijn te allen tijde voor rekening van leverancier.
- Werkwijze: de besteller neemt contact op met Customer Service per mail ([mailadres]) om een retour uit te voeren. Vermeld daarbij wat het klantnummer en het pakbonnummer is.
- De gegevens worden genoteerd en een retourbon wordt dezelfde dag opgemaakt en afgedrukt in het regionale distributieplatform.
- Bij de volgende levering krijgt de chauffeur de retourbon mee en zorgt ervoor dat de goederen worden opgehaald. De retour wordt gratis door [opdrachtnemer] opgehaald en afgehandeld.
- [opdrachtnemer] verstuurt een creditnota, mits de artikelen ongebruikt en in de originele en onbeschadigde verpakking binnen 30 dagen na bestelling geretourneerd worden. Artikelen speciaal zijn besteld (specials) worden niet retour genomen, tenzij hierover van tevoren de afspraak is gemaakt met de vaste accountmanager.

3.5 Klachtenprocedure

Klantenservice en klachtenafhandeling [opdrachtnemer]

Klachten, van welke aard dan ook, telefonisch of schriftelijk, worden direct in behandeling genomen. Inschrijver houdt de contactpersoon van de betreffende Afnemer op de hoogte over de voortgang van het verhelpen van de klacht.

- 95% van de klachten is binnen 24 uur na ontvangst door Inschrijver opgelost.
- Maximaal 5% van de klachten loopt langer dan 5 werkdagen dagen, mits onderbouwd en gecommuniceerd met de Opdrachtgever.
- Bij de klachtafhandeling worden door Leverancier geen kosten in rekening gebracht.
- Retourneren is kosteloos binnen de garantietermijn.

Na gunning levert Inschrijver een retour- en klachtenprocedure aan die aansluit op de gestelde eisen. Hierin geeft Inschrijver eveneens aan wie binnen zijn organisatie als contactpersoon fungeert voor de klachtafhandeling.

4. Managementinformatie

Per kwartaal c.q. half jaar zal Opdrachtnemer de onderstaande rapportages in Excel-format aanleveren met minimaal onderstaande gegevens. De rapportages worden uiterlijk twee weken na het verstrijken van de periode digitaal aangeleverd bij de contactpersonen van de VU, genoemd in paragraaf 2.1.

Per kwartaal

- Volume afgenomen verbruiksartikelen (in aantal en in Euro's) gesplitst per type;
- Volume afgenomen dispensers (in aantal en in Euro's) gesplitst per type;
- Idem maar dan per afleverlocatie (VU magazijn, ACTA);
- Klachten, inclusief status en doorlooptijd;
- Bovenstaande gegevens in Excel aangeleverd.

Per halfjaar

- Advies t.a.v. verduurzaming van het assortiment verbruiksartikelen en dispensers;
- Marktonwikkeling (kansen, bedreigingen, trends etc.).

Per jaar

- Rapportage duurzaamheidsprestaties op milieu, sociale en economische aspecten.

Bij prijswijzigingen

- Actuele prijslijst in Excel, in Nederlandse taal.

5. Evaluatie

5.1 KPI's

De VU wil contracten sturen op de volgende thema's Levertijd, Logistieke eisen, Klachtafhandeling en overige contractafspraken.

Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van het contracten en of aanpassingen gewenst of noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer wordt hierbij gestimuleerd actief mee te denken over de KPI's.

Op de hieronder beschreven KPI's wenst de VU in ieder geval te sturen.

1. Levertijd
2. Logistieke eisen
3. Klachtafhandeling
4. Overige contractafspraken (via Leveranciersbeoordeling)

5.1.1 Levertijd

KPI 1	Omschrijving	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Levertijd verbruiksartikelen: Orders worden door leverancier binnen twee werkdagen voor 17.00 uur afgeleverd in geval van de VU, en voor 15.00 uur in geval van de ACTA. De levertijd van de dispensers bij een bestelling van > 10 stuks is maximaal 6 weken; bij een bestelling van ≤10 stuks maximaal 3 weken na ontvangst van de opdracht.	Onder levertijd wordt verstaan het moment van opdrachtverstrekking tot het moment van levering ter plaatse.
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan de afgesproken levertijden.	
Hoe meten? (middel)	Door middel van klachten van bestellers.	
Frequentie	Minimaal 2 x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever (Contractbeheerder)	
Norm	Goed: ≥ 98% Voldoende: < 98% Onvoldoende: < 95%	Percentage orders van totaal dat conform afgesproken levertijden volledig wordt geleverd.
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken een Plan van Aanpak bij Opdrachtgever aan te leveren.	

5.1.2 Logistieke eisen

KPI 2	Omschrijving	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Aanleveren zoals benoemd in hoofdstuk 3.3, correct en volledig.	
Welke prestaties meten?	Mate waarin een opdracht correct en volledig is opgeleverd.	
Hoe meten? (middel)	Door middel van registratie van meldingen indien niet conform gestelde eisen wordt aangeleverd.	Beoordeling a.d.h.v.: - Pakbon: informatie volledig en correct - Verpakking: handzame kleinverpakkingen. - Afmetingen: voldoen aan gestelde voorwaarden.
Frequentie	Minimaal 2 x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever (Contractbeheerder)	
Norm	Goed: ≥98% Voldoende: < 98% Onvoldoende: < 95%	Percentage opdrachten van totaal dat conform de logistieke eisen wordt geleverd.

Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken een Plan van Aanpak bij Opdrachtgever aan te leveren.
--------------	---

5.1.3 Klachtafhandeling

KPI 3	Omschrijving	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Adequate klachtafhandeling Goed bereikbare helpdesk tussen de gestelde tijden.	
Welke prestaties meten?	Mate waarin een klacht correct en volledig is afgehandeld	Conform klachtenprocedure, Tijdig, juiste oplossing, voorkomen van herhaling klachten.
Hoe meten? (middel)	Door middel van registratie van klachten en afhandeling.	
Frequentie	Minimaal 2 x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever (Contractbeheerder)	
Norm	95 % van de klachten binnen 24 uur na melding VU, door Opdrachtnemer opgelost Max. 5% van de klachten loopt langer dan 5 werkdagen, mits onderbouwd en gecommuniceerd met opdrachtgever	Percentage klachten van totaal aantal klachten, dat conform afspraak wordt opgelost
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken een verbetervoorstel bij Opdrachtgever aan te leveren.	

5.2 Tekortkoming Opdrachtnemer

Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven prestaties en KPI's. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer moet voldoen aan de gestelde norm. Indien blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de KPI, dan zal er binnen 2 weken een plan van aanpak opgesteld dienen te worden, waarin concreet is aangegeven op welke wijze de prestatie structureel zal verbeteren. Binnen 1 kwartaal dient de prestatie op het juiste niveau te zijn.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst. Tevens bestaat de mogelijkheid dat bij herhaaldelijke tekortkoming niet over zal worden gegaan tot verlenging van de overeenkomst.

6. Facturatie

Facturatie voor VU en ACTA verlopen apart van elkaar. Facturen dienen per e-mail dienen met één PDF in de bijlage te worden verzonden aan invoice@vu.nl / invoice@acta.nl. De mailadressen en adresgegevens op de factuur zijn:

VU	ACTA
invoice@vu.nl	invoice@acta.nl
Vrije Universiteit Amsterdam F&A/FSC/BA Ref: bedrijfsnummer/faculteitsnaam/ opdrachtnummer De Boelelaan 1105 1081 HV Amsterdam	ACTA Afdelingen F&C Gustav Mahlerlaan 3004 1081 LA Amsterdam

Zie ook artikel 7 - Algemene Inkoopvoorwaarden.

Op elke factuur wordt nadrukkelijk een verwijzing naar deze overeenkomst opgenomen.

Tenzij anders overeengekomen, worden de volgende specificaties door Leverancier op de factuur vermeld:

- gebouwnummer en -naam;
- categorie-aanduiding/omschrijving;
- indien van toepassing: PO- nummer EO (extra opdracht) en kostenplaatsnummer, WBS-nummer of interne ordernummer.

Opdrachtnemer de door de VU verschuldigde bedragen niet eerder factureren dan op de datum van volledige aflevering van de goederen.

Betaling binnen dertig dagen na ontvangst van factuur en akkoord-bevinding van die factuur door de VU. Betaling houdt geen acceptatie in en ontslaat Opdrachtnemer niet van enige verplichting waartoe zij jegens de VU is gehouden.

Problemen met betaling van facturen worden in eerste instantie gecommuniceerd met crediteurenadministratie VU FSC (servicedesk.fsc@vu.nl).

7. Commerciële eisen

Alle prijzen zijn all-in prijzen, vermeld in Euro's, exclusief en inclusief BTW.

Prijzen kunnen voor het eerst op 1 januari 2027 worden aangepast. Een prijswijziging mag maximaal het officieel door de CBS gepubliceerde inflatiecijfer bedragen, in de categorie Consumentenprijzen 'Alle bestedingen'. Opdrachtnemer hanteert de meest recent bekendgemaakte jaarmutatie.

Inschrijver dient voor 1 november een onderbouwd voorstel te doen, incl. nieuwe prijsbladen voor dispensers en verbruiksartikelen in Excel. Uitsluitend na goedkeuring kunnen prijswijzigingen worden doorgevoerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te onderhandelen over ingediende prijswijzigingen. De dan overeengekomen prijzen gaan in op 1 januari van het volgende kalenderjaar en gelden tot en met 31 december van dat jaar.