

## Bijlage 9 | Service Level Agreement (SLA)

### Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

#### 1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op Aanschaf Rollend Materieel 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 twee jaar, tot en met 31 december 2027.

#### 1.5 Verlengingsopties Raamovereenkomst

Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever één 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 € <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           | Workcenter-leiders            | Accountmanager                | 2x per jaar | Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.                                                                                                  |
| Tactisch / strategisch | Technisch-manager<br>Inkoop   | Accountmanager                | 1x per jaar | Evaluatie SLA.<br>Klachtenafhandeling.<br>Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht.<br>Ontwikkelingen binnen beide organisaties.<br>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 van de kosten van onderhoud, reparaties, malussen (indien van toepassing), schades en keuringen van het Rollend Materieel, onderverdeeld in deze kostensoorten, aangevuld met kosten-niet-gecodeerd. De kosten worden op individueel Materieelstuknummer geregistreerd. Het moet mogelijk zijn om kosten te splitsen of samen te voegen per Materieelstuk, per workcenter, per maand en als cumulatief.
- overzicht van de responsetijden bij spoedeisende reparaties.
- overzicht van de doorlooptijden van onderhoud en reparaties.
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

## 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                           | Doorlooptijd onderhoud                                                                                                   |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doelstelling (gewenste service) | De doorlooptijd van onderhoud is maximaal 2 werkdagen.                                                                   |
| Welke prestaties meten?         | De doorlooptijd van onderhoud.                                                                                           |
| Hoe meten? (middel)             | Opdrachtnemer meet dit, rapporteert dit via managementinformatie aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert deze data. |
| 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                           | Doorlooptijd reparaties                                                                                                  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doelstelling (gewenste service) | De doorlooptijd van reparaties is maximaal 3 werkdagen.                                                                  |
| Welke prestaties meten?         | De doorlooptijd van reparaties.                                                                                          |
| Hoe meten? (middel)             | Opdrachtnemer meet dit, rapporteert dit via managementinformatie aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert deze data. |
| Hoe vaak meten? (frequentie)    | Ieder halfjaar.                                                                                                          |
| Wie meet?                       | De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.                     |
| Gestelde norm (KPI)             | Minimaal 90%.                                                                                                            |
| Actie niet halen norm           | Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.                                                                                  |

Tabel 4: KPI 2

| KPI 3                           | Responsetijd spoedeisende storing                                                                                        |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doelstelling (gewenste service) | De responsetijd bij een spoedeisende storing is minimaal <4/2> uur.                                                      |
| Welke prestaties meten?         | De responsetijd bij een spoedeisende storing.                                                                            |
| Hoe meten? (middel)             | Opdrachtnemer meet dit, rapporteert dit via managementinformatie aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert deze data. |
| Hoe vaak meten? (frequentie)    | Ieder halfjaar.                                                                                                          |
| Wie meet?                       | De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.                     |
| Gestelde norm (KPI)             | Minimaal 90%.                                                                                                            |
| Actie niet halen norm           | Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.                                                                                  |

Tabel 5: KPI 3

| KPI 4                           | Juiste prijzen                                                                                                           |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doelstelling (gewenste service) | Bij facturatie worden de juiste prijzen gehanteerd, zoals overeengekomen.                                                |
| Welke prestaties meten?         | Hanteren juiste prijzen bij facturatie.                                                                                  |
| Hoe meten? (middel)             | Opdrachtnemer meet dit, rapporteert dit via managementinformatie aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert deze data. |
| 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 6: KPI 4

#### 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>

#### 4.4 Gevolg van tekortkoming Opdrachtnemer

Zowel binnen ieder kalenderjaar 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.

| Scenario | Oorzaak                                                                                             | Frequentie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A        | Alle KPI's, aangeboden dienstverlening voldaan                                                      | Continueren dienstverlening conform contract.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| B        | 1 <sup>e</sup> keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan                                    | er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                            |
| C        | 2 <sup>e</sup> keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren) | Opdrachtnemer 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 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 € 10.000,- 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

<toevoegen na inschrijving>

### 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 jaarmutatie van het derde kwartaal, op basis van het CBS indexcijfer "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2020=100)". Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december.

Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

Tevens wordt het nieuwe tarievenblad voor betreffende kalenderjaar aan Opdrachtgever verzonden, uiterlijk 15 december.

### 5.4 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: [facturen@ergon.nl](mailto: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](http://www.belastingdienst.nl). Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- kostenplaats workcenter;
- contractnummer of inkoopordernummer;
- volgnummer factuur;
- Materieel- en kentekennummers;
- aantallen uren en uurtarieven;
- aantallen materialen, brutoprijzen en korting;
- totaal in rekening gebrachte bedrag excl. btw.

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.

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.