

Bijlage 9 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op Knippen hagen en bodembedekkers 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 vier jaar, tot en met 31 december 2029.

1.5 Maximale waarde Raamovereenkomst

De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 900.000,- 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 Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Workcenterleiders	Projectleider	4x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden. (2 rondes: start- en eindoverleg)
Tactisch / strategisch	Operationeel technisch managers	Projectleider	2x per jaar, na einde ronde	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 iedere ronde een digitale managementrapportage op.

Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- overzicht verrichte dienstverlening met knipkwaliteit (beeldkwaliteit);
- overzicht in welke weken de ronde is uitgevoerd;
- overzicht en inhoud keuringen van Opdrachtnemer;
- overzicht sancties (indien van toepassing);
- overzicht QuickScans per werkgebied;
- voorstellen tot verbetering samenwerking en dienstverlening;
- kopieën meest recente betalingsbewijzen van de fiscus;
- opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

In het kader van duurzaamheid moet Opdrachtnemer minimaal de volgende gegevens aanleveren:

- CO₂-uitstoot van voertuigen, machines en materieel, per werkgebied;
- gegevens van afvalstromen en bijhorende CO₂-uitstoot.

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	Knipkwaliteit
Doelstelling (gewenste service)	Uitgevoerde werkzaamheden voldoen aan de gestelde knipkwaliteit.
Welke prestaties meten?	De knipkwaliteit van de door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie aangeleverd door Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan dit eventueel zelf verifiëren.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Per ronde.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 99% voldoet aan de gestelde knipkwaliteit.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 3: KPI 1

KPI 2	Uitvoeringsperiode.
Doelstelling (gewenste service)	Werkzaamheden worden in de afgesproken uitvoeringsperiode uitgevoerd.
Welke prestaties meten?	Of werkzaamheden zijn verricht binnen de gestelde uitvoeringsperiode.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie aangeleverd door Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan dit eventueel zelf verifiëren.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Per ronde.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 98% van de werkzaamheden is verricht binnen de gestelde uitvoeringsperiode.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 4: KPI 2

KPI 3	Klachtenafhandeling
Doelstelling (gewenste service)	Het op een correcte wijze en binnen de gestelde termijn afhandelen van klachten.
Welke prestaties meten?	De klachtenafhandeling, binnen de gestelde termijn.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie aangeleverd door Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan dit eventueel zelf verifiëren.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Per ronde.
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 5: KPI 3

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>

4.3 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 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 ^e 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 ^e 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 6: 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.

4.4 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 € 15.000,- 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

<prijzen inschrijving Opdrachtnemer>

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 in de aangeboden prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Transport van de machines naar werkgebied zit bij de prijs inbegrepen. Hier mogen geen aparte kosten voor in rekening gebracht worden.

Er worden geen overige kosten, waaronder overige eenmalige kosten, kortingen, uitvoeringskosten, algemene kosten en winst/risicokosten, in rekening gebracht.

5.3 Indexering

De prijzen per m2 en prijzen per uur zijn vast tot en met 31 december 2026.

Indien het werkelijke aantal m2 te onderhouden Hagen minder dan 10% afwijkt van de vooraf doorgegeven aantal m2, is dit niet verrekenbaar. Als meer dan 10% is gemuteerd ten opzichte van het startpunt in jaar 1, worden eventuele mindervolumes per m2 volledig gecrediteerd, en worden eventuele meervolumes per m2 volledig aanvullend in rekening gebracht.

De prijzen worden jaarlijks geïndexeerd, voor het eerst op 1 januari 2027, op basis van het CBS indexcijfer Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100, alle bestedingen, peildatum oktober.

De maximum indexering per jaar bedraagt 2,5%.

5.4 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever bij beeld opdrachten in termijnen, na goedkeuring van de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever bij frequentie opdrachten per ronde/project, na goedkeuring van de Opdrachtgever.

De BTW-verleggingsregeling is van toepassing.

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. De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: facturen@ergon.nl inclusief een UBL-bestand.

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. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- aantallen en prijzen per eenheid;
- separaat de creditering in verband met sancties;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- totaal aan uurloon in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- btw-verlegging;
- gedeelte (20% van het gefactureerde bedrag) dat op de G-rekening overgemaakt dient te worden.

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.

5.5 Betalingsvoorwaarden

20% van het gefactureerde bedrag wordt op G-rekening gestort.

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.