

Service Level Agreement



En

LOGO Opdrachtnemer

Versie	1.0
Versiedatum	
Auteur(s)	
Kenmerk	

Documentbeheer

Versie	Reden	Datum
1.0	Versie ten tijde van ondertekening Overeenkomst	

Inhoudsopgave

		Pagina
1	Inleiding	
1.1	Algemeen	3
1.2	Relatie tot de inschrijving	3
1.3	Documentbeheer	3
1.4	Geldigheidsperiode	3
2	Prestatiesturing en KPI's	
2.1	Inleiding	4
2.2	K1 – Afval als grondstof (technologische innovatie op duurzaamheid, SDG9)	4
2.3	K2 - Fatsoenlijke banen en economische groei (SDG 8)	4
2.4	K3 - Duurzame consumptie en productie (SDG 12)	5
2.5	K4 - Partnerschap (SDG 17)	5
3	Prestatiebeoordeling en bijsturing (SLA)	6
3.1	Prestatiebeoordeling	6
3.2	Afwijkingen en verbetermaatregelen	6
3.3	Beoordelingsoverzicht	6
3.4	KPI – registratie en voortgangsoverzicht	6

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Dit document beschrijft de Service Level Agreement (SLA) die van toepassing is op de inzameling, het transport en de verwerking van bedrijfsafval, zoals uitgevoerd door Opdrachtnemer voor de gemeente Zwolle, conform de tussen partijen gesloten Overeenkomst Bedrijfsafval.

Het doel van deze SLA is:

- het nader specificeren van de diensten die op grond van de Overeenkomst worden geleverd;
- het vastleggen van het gewenste en vereiste niveau van dienstverlening;
- het vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en samenwerkingsafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- het borgen van transparantie, continuïteit en verbetering van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

De in deze SLA vastgelegde prestatieniveaus gelden als minimale serviceniveaus. Indien Opdrachtnemer deze niveaus niet behaalt, voldoet zij niet aan haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

Nadere uitwerking en actualisering van operationele afspraken, KPI's en rapportages vindt plaats binnen de kaders van deze SLA en de Overeenkomst. Deze afspraken kunnen gedurende de looptijd in onderling overleg worden aangepast, mits dit geen wijziging van de algemene aard van de opdracht oplevert en binnen de aanbestedingsrechtelijke kaders blijft.

1.2 Relatie tot de inschrijving

Dit document maakt onderdeel uit van de Overeenkomst tussen de gemeente Zwolle en (opdrachtnemer) als tussen partijen overeengekomen in de Europese aanbesteding Bedrijfsafval gepubliceerd op TenderNed onder nummer

1.3 Documentbeheer

Dit document dient één geheel te blijven. Indien aanpassingen doorgevoerd zijn, wordt het document voorzien van een nieuw versienummer, ondertekend en vervolgens verzonden aan de formele contactpersonen van de gemeente Zwolle en (opdrachtnemer). Een wijziging treedt enkel in werking indien de wijzigingen schriftelijk zijn vastgesteld, door beide partijen zijn geaccepteerd en het document door alle partijen is ondertekend.

1.4 Geldigheidsperiode

Dit document is van toepassing gedurende de gehele looptijd van de tussen partijen afgesloten Overeenkomst, inclusief mogelijke verlengingen.

2 Prestatiesturing en KPI's

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze waarop de prestaties van de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gemonitord, geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd.

De KPI's zijn gebaseerd op de voorstellen die de opdrachtnemer heeft gedaan in de winnende inschrijving bij de gunningscriteria K1 tot en met K4. De SLA bevat geen vooraf vastgestelde inhoudelijke KPI's, maar borgt het proces van vaststelling, monitoring, rapportage en doorontwikkeling van deze KPI's gedurende de contractperiode.

In de opstart- en uitwerkingsfase worden per gunningscriterium de KPI's, bijbehorende normen en meetmethodiek in gezamenlijk overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer geconcretiseerd en vastgelegd. Hierbij wordt rekening gehouden met de uitgangspunten van partnerschap, innovatie en doorontwikkeling.

De KPI's dienen als instrument voor samenwerking, transparantie en continue verbetering. Zij kwalificeren niet als afzonderlijke resultaatsverplichtingen, tenzij dit expliciet en schriftelijk anders is overeengekomen. Jaarlijkse bijstelling van KPI's en bijbehorende normen is mogelijk binnen de kaders van de overeenkomst en de Overeenkomst.

2.2 K1 – Afval als grondstof (technologische innovatie op duurzaamheid, SDG9)

Onderdeel	Afspraak
Bron KPI's	KPI's zoals voorgesteld door Opdrachtnemer in de winnende inschrijving bij gunningscriterium K1
Toelichting gunningscriterium	Opdrachtgever wil dat afvalstromen steeds meer als grondstof worden gezien en dat hiervoor innovatieve oplossingen worden toegepast
Doel	Monitoring van prestaties en voortgang op het betreffende gunningscriterium
Norm/streefwaarde	Wordt na gunning in gezamenlijk overleg vastgesteld
Vastlegging	KPI's worden na gunning nader geconcretiseerd en vastgelegd in de SLA
Meetmethodiek	Wordt na gunning gezamenlijk bepaald
Rapportagefrequentie	Per kwartaal
Bespreking	Tijdens periodiek overleg (tactisch/strategisch)
Bijstelling	Jaarlijks mogelijk, mits geen wezenlijke wijziging van de opdracht

2.3 K2 - Fatsoenlijke banen en economische groei (SDG 8)

Onderdeel	Afspraak
Bron KPI's	KPI's zoals voorgesteld door Opdrachtnemer in de winnende inschrijving bij gunningscriterium K2
Toelichting gunningscriterium	De gemeente Zwolle wil bijdragen aan inclusieve werkgelegenheid en een sterke regionale economie
Doel	Monitoring van prestaties en voortgang op het betreffende gunningscriterium
Norm/streefwaarde	Wordt na gunning in gezamenlijk overleg vastgesteld.
Vastlegging	KPI's worden na gunning nader geconcretiseerd en vastgelegd in de SLA
Meetmethodiek	Wordt na gunning gezamenlijk bepaald

Rapportagefrequentie	Jaarlijks
Bespreking	Tijdens periodiek overleg (tactisch/strategisch)
Bijstelling	Jaarlijks mogelijk, mits geen wezenlijke wijziging van de opdracht

2.4 K3 - Duurzame consumptie en productie (SDG 12)

Onderdeel	Afspraak
Bron KPI's	KPI's zoals voorgesteld door Opdrachtnemer in de winnende inschrijving bij gunningscriterium K3
Toelichting gunningscriterium	Opdrachtgever streeft naar het voorkomen, verminderen en hoogwaardig verwerken van afval, zodat gebruikte grondstoffen terugkeren in de kringloop
Doel	Monitoring van prestaties en voortgang op het betreffende gunningscriterium
Norm/streefwaarde	Wordt na gunning in gezamenlijk overleg vastgesteld
Vastlegging	KPI's worden na gunning nader geconcretiseerd en vastgelegd in de SLA
Meetmethodiek	Wordt na gunning gezamenlijk bepaald
Rapportagefrequentie	Per kwartaal
Bespreking	Tijdens periodiek overleg (tactisch/strategisch)
Bijstelling	Jaarlijks mogelijk, mits geen wezenlijke wijziging van de opdracht

2.5 K4 - Partnerschap (SDG 17)

Onderdeel	Afspraak
Bron KPI's	KPI's zoals voorgesteld door Opdrachtnemer in de winnende inschrijving bij gunningscriterium K4
Toelichting gunningscriterium	Opdrachtgever is op zoek naar een opdrachtnemer die zich opstelt als langdurige samenwerkingspartner en actief bijdraagt aan de ambities van de gemeente Zwolle
Doel	Monitoring van prestaties en voortgang op het betreffende gunningscriterium
Norm/streefwaarde	Wordt na gunning in gezamenlijk overleg vastgesteld.
Vastlegging	KPI's worden na gunning nader geconcretiseerd en vastgelegd in de SLA
Meetmethodiek	Wordt na gunning gezamenlijk bepaald
Rapportagefrequentie	Jaarlijks
Bespreking	Tijdens periodiek overleg (tactisch/strategisch)
Bijstelling	Jaarlijks mogelijk, mits geen wezenlijke wijziging van de opdracht

De bovenstaande tabellen geven per gunningscriterium het kader weer waarbinnen KPI's worden toegepast. De inhoudelijke KPI's verschillen per opdrachtnemer en zijn gebaseerd op de winnende inschrijving. Door deze systematiek blijft ruimte bestaan voor innovatie, maatwerk en doorontwikkeling gedurende de contractperiode.

3 Prestatiebeoordeling en bijsturing (SLA)

3.1 Prestatiebeoordeling

De prestaties van Opdrachtnemer worden gedurende de looptijd van de overeenkomst periodiek beoordeeld door de contractmanager van Opdrachtgever, op basis van de in deze SLA vastgelegde KPI's en rapportages.

De beoordeling vindt plaats:

- per kwartaal voor operationele en procesmatige KPI's;
- jaarlijks voor strategische en samenwerkingsgerichte KPI's.

De uitkomsten van de prestatiebeoordeling worden schriftelijk vastgelegd en besproken tijdens het tactisch en/of strategisch overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

3.2 Afwijkingen en verbetermaatregelen

Indien uit de prestatiebeoordeling blijkt dat overeengekomen KPI's, normen of afspraken niet worden behaald, treden partijen met elkaar in overleg om de oorzaak vast te stellen en passende verbetermaatregelen te bepalen.

Opdrachtnemer stelt in dat geval, uiterlijk binnen één maand na vaststelling van de afwijking, een verbeterplan op. Dit verbeterplan bevat ten minste:

- een analyse van de oorzaak van het niet behalen van de afspraak;
- de te nemen corrigerende maatregelen;
- een realistische planning waarbinnen verbetering wordt gerealiseerd.

De uitvoering en voortgang van het verbeterplan worden gemonitord en besproken in het periodiek overleg.

3.3 Beoordelingsoverzicht

De resultaten van de prestatiebeoordeling worden per beoordelingsperiode vastgelegd in een overzicht, waarin per KPI wordt aangegeven:

- de afgesproken KPI;
- de gerealiseerde prestatie;
- eventuele afwijkingen;
- afgesproken verbeteracties.

De exacte vorm van dit overzicht (bijvoorbeeld dashboard of rapportageformat) wordt in de uitwerkingsfase gezamenlijk vastgesteld.

3.4 KPI – registratie en voortgangsoverzicht

Ter ondersteuning van de monitoring, beoordeling en bijsturing van de overeengekomen KPI's houden Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk een KPI-registratie bij in een digitaal overzicht (Excel-bestand).

In dit overzicht wordt per KPI ten minste vastgelegd:

- de betreffende KPI en het bijbehorende gunningscriterium (K1 t/m K4);
- de afgesproken norm of streefwaarde;
- de gerealiseerde prestaties per kwartaal en/of per jaar;
- de status van de KPI (bijvoorbeeld: op koers, aandachtspunt, afwijking);
- eventuele toelichtingen en afgesproken verbeteracties.

Het KPI-registratiebestand vormt een ondersteunend instrument bij de prestatiebeoordeling als bedoeld in artikel 3.1 en maakt onderdeel uit van de periodieke overleg- en rapportagestructuur. Het bijhouden en actualiseren van dit overzicht vindt plaats conform de afgesproken rapportagefrequenties. De exacte inrichting en vormgeving van het overzicht worden in de uitwerkingsfase gezamenlijk vastgesteld.

Aan het gebruik van dit overzicht kunnen geen zelfstandige rechten of verplichtingen worden ontleend, anders dan voortvloeiend uit deze SLA en de Overeenkomst.

Ondertekening

Aldus tussen partijen overeengekomen:	
Gemeente Zwolle:	(opdrachtnemer)
Plaats:	Plaats:
Datum:	Datum:
Naam:	Naam:
<div></div>	
Functie:	Functie:

CONCEPT