

Bijlage 9 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op Wagenpark door <Opdrachtnemer> (hierna te noemen: Opdrachtnemer), in Opdracht van IJmond Werkt! (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 juli 2026 en wordt aangegaan voor een periode van vier jaar, tot en met 30 juni 2030

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 € 2.500.000,- 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	Projectleider(s)	<invullen>	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Facilitair coördinator	<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 | Online portal, administratie & beheer

Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en de daaronder afgesloten contracten een online portal beschikbaar waarin Opdrachtgever digitaal toegang heeft tot onderstaande informatie (gespecificeerd per kenteken):

- Merk, type en uitvoering;
- Opties en accessoires;
- Netto cataloguswaarde, opties en accessoires;
- Looptijd contracten (incl. Ingangs- en einddatum);
- Jaarkilometrage;
- Benodigd onderhoud;
- Reparatiegeschiedenis;
- Onderhoudsgeschiedenis;
- Datum afloop apk (inclusief eerder genoemde signalering 2 maanden voor einde);
- Openstaande en afgeronde boetes;
- Electraverbruik;
- Schadestatistieken;
- Prijs per maand;
- Fiscale waarde;
- Alle overige relevante informatie voor wagenparkbeheerders.

Bovenstaande informatie is ten allen tijde niet meer dan 2 dagen oud.

De administratie en het beheer van het wagenpark wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd voor een vast bedrag per maand, per wagen. De volgende administratieve- en beheerwerkzaamheden moeten minimaal uitgevoerd worden:

- advisering en verwerkingsproces nieuwe wagens;
- contractering wagens;
- facturering;
- beheer Reparatie Onderhoud Banden;
- beheer verzekering, belastingen, bekeuringen;
- schadeafhandeling;
- bemiddeling hulpverlening binnen- en buitenland;
- inname einde contract en eindafrekening;
- verstrekken managementinformatie.

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	Prijzen en tarieven
Doelstelling (gewenste service)	Hantering van de juiste prijzen en tarieven.
Welke prestaties meten?	De prijzen en tarieven.
Hoe meten? (middel)	Controle via beschikbare informatie in Portal.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kalenderjaar.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de portal. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Juistheid van de prijzen is minimaal 99,9%.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 3: KPI 1

KPI 2	Levering
Doelstelling (gewenste service)	Correcte en tijdige levering van nieuwe voertuigen.
Welke prestaties meten?	De levering van de voertuigen.
Hoe meten? (middel)	Controle door besteldatum te vergelijken met afleverdatum.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Per geleverd voertuig.
Wie meet?	Opdrachtgever.
Gestelde norm (KPI)	Levertijdigheid en leverbetrouwbaarheid zijn minimaal 95%, gemeten over een kalenderjaar.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 4: KPI 2

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 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 ^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 5: 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

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

5.2 Financiële condities

De prijzen zoals vastgelegd in de contracten zijn vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens wijzigingen door overheidsmaatregelen en goedkeuring door Opdrachtgever.

Indexatie van verzekeringspremies mogen toegepast worden. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever hierover wanneer dit het geval is.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Per wagen wordt bij einde van de looptijd een calculatie gemaakt betreffende de meer- en minderkilometers. De kosten van meer- en minderkilometers zijn gelijk.

In het geval dat Opdrachtgever een ander merk/type wagen afneemt dan de wagens genoemd in deze aanbesteding, dient te worden gecalculeerd volgens alle afspraken binnen de Raamovereenkomst en in verhouding met de wagens opgenomen in het prijzenblad.

Alle prijzen zijn exclusief btw.

5.3 Facturering

Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks vooraf via een verzamelfactuur. De facturen worden gespecificeerd op kenteken, en omvatten minimaal de volgende gegevens:

- Factuurdatum;
- Kostenplaats;
- Specificatie van de prijzen (maandtarieven, brandstof, boetes);
- BTW bedrag en %;
- Totaalbedrag inclusief en exclusief BTW.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, digitaal verzonden naar facturen@ijmondwerkt.com.

Vooraf is overleg tussen Partijen hoe de factuur opgesteld dient te worden voor de digitale aanlevering van de factuur.

Indien meerdere facturen per maand van toepassing zijn, worden deze eenmaal per maand als verzamelfactuur gespecificeerd aangeleverd.

5.4 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of 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 Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien 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 dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.