

Bijlage 9 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op Maaien extensief Gras door <opdrachtnemer> (hierna te noemen: Opdrachtnemer), in Opdracht van Diamant-groep (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 augustus 2026 en wordt aangegaan voor een periode van 5 jaar, tot en met 31 juli 2031.

De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 3.000.000,- 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	Uitvoerder	<invullen>	Tweewekelijks, gedurende maaiseizoen	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Contractmanager Projectleider	<invullen>	2x 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 | Managementinformatie

De Raamcontractant stelt binnen twee weken na afloop van ieder half jaar gedurende de Raamovereenkomst een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- overzicht verrichte dienstverlening;
- overzicht klachten en klachtenafhandeling;
- voorstellen tot verbetering samenwerking en dienstverlening;
 - ✓ aanleveren van gebiedsmutaties;
- de uitwerking van de SROI verplichtingen;
- kopieën meest recente betalingsbewijzen van de fiscus;
 - ✓ dit levert Raamcontractant ieder kwartaal aan.

De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

In het kader van duurzaamheid moet Raamcontractant binnen twee weken na afloop van ieder half jaar gedurende de Raamovereenkomst minimaal de volgende gegevens aanleveren:

- CO₂-uitstoot van voertuigen, machines en materieel, binnen het werkgebied.
- Gegevens van afvalstromen en bijhorende CO₂-uitstoot.
- Bewijslast gebruik HVO 100 (bijv. tankbonnen) bij de ingezette voertuigen.

Hoofdstuk 4 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

4.1 Beschrijving KPI

De Opdrachtgever wil de performance van de Opdrachtnemer sturen op de volgende zaken:

KPI 1	Rapportages
Doelstelling (gewenste service)	De rapportages worden volledig en tijdig aangeleverd.
Welke prestaties meten?	Het tijdig en volledig aanleveren van alle verschillende rapportages.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder jaar.
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 3: KPI 1

KPI 2	Meldingen Fixi
Doelstelling (gewenste service)	Meldingen in fixi worden binnen 5 werkdagen adequaat afgehandeld.
Welke prestaties meten?	Afhandelingen meldingen in fixi.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder jaar.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 80%.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 4: KPI 2

4.2 Dienstverleningsplan

Naast de vastgelegde eisen en KPI, 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. Het uitgangspunt is dat de Raamcontractant voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Raamcontractant niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Raamcontractant om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Raamcontractant.
- 2^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Raamcontractant 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.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst.

Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden. Bij ontbinding van de Raamovereenkomst zal bij Raamcontractant een sanctie in rekening gebracht worden ten bedrage van € 10.000,- exclusief btw. Raamcontractant 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 Raamcontractant niet van haar aansprakelijkheid.

In de tabel hieronder worden deze consequenties verder toegelicht.

Scenario	Oorzaak	Frequentie
A	Alle KPI, aangeboden dienstverlening	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 Raamcontractant.
C	2 ^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren)	Raamcontractant 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

4.5 Sanctie bij ontbinding Raamovereenkomst door Opdrachtgever.

Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden. Bij ontbinding van de Raamovereenkomst zal bij Raamcontractant een sanctie in rekening gebracht worden ten bedrage van € 10.000,- exclusief btw. Raamcontractant 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 Raamcontractant 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 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 Raamcontractant.

Er worden geen overige kosten zoals, maar niet beperkt tot, transport (reisuren en reiskosten), stilstand machines, opslag, overhead en administratie in rekening gebracht.

5.3 Indexering

De prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2027. Na deze datum kunnen de prijzen jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2028. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatatie oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijsindex CPI (2025=100)'.
(Bron: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86141NED>)

Raamcontractant legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 31 december. Raamcontractant onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

5.4 Facturering

De Raamcontractant factureert de Opdrachtgever maandelijks, achteraf via een verzamelfactuur.

De BTW-verleggingsregeling is van toepassing.

In het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid wordt op iedere factuur duidelijk aangegeven wat het totaal loonkostenbestanddeel is.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: dgdigitalefacturen@diamant-groep.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 Raamcontractant moet hieraan meewerken. De Raamcontractant werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Op de factuur vermeldt de Raamcontractant ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Raamcontractant op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- inkoopordernummer;

- 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 (25% van de factuurwaarde) 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, 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.