

Bijlage 9 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op het leveren van Uitzendkrachten door <opdrachtnemer> (hierna te noemen: Opdrachtnemer), in Opdracht van WVS (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 2027 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar, tot en met 31 december 2028.

1.5 Verlengingsopties Raamovereenkomst

Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever twee keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één 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 € 7.500.000,- 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 (enkel post)	Teamleider, Praktijkbegeleider(s)	Intercedent(en)	Tweewekelijks	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden bij post sorteercentrum.
Operationeel (overige)	Teamleider, Praktijkbegeleider(s)	Intercedent(en)	Op verzoek Opdrachtgever	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch	P&O Adviseur, Teamleider P&O, Operationeel manager post	Account-verantwoordelijke/ Vestigingsmanager, Intercedent(en)	4x per jaar	Kwartaalevaluatie m.b.t. managementinformatie, voortgang KPI, etc.
Strategisch	Concernhoofd P&O, Teamleider P&O	Account-verantwoordelijke/ Vestigingsmanager	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 | Managementinformatie

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

- Indicator leveringspercentage: de procentuele verhouding tussen het aantal aanvragen van Opdrachtgever en het aantal tijdig geleverde Uitzendkrachten door Opdrachtnemer.
- Aantal ingezette uren en kosten per ingezette Uitzendkracht.
- Verzuimcijfers.
- Verhouding fase A, B & C.
- No-shows uitgedrukt in aantallen en percentage.
- (Toekomstige) uitstroom van Uitzendkrachten.
- Aantal ingezette uren en kosten per bedrijfsonderdeel c.q. kostenplaats.
- Voortgang meting KPI 1, 2 & 3.
- De opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.
- *Vanaf 1 januari 2028:* aantonen actuele opname Wtta-register (Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten).
- *Indien van toepassing:* mutaties omrekenfactor i.v.m. wettelijke- en of cao-gerelateerde aanpassingen.
- *Indien van toepassing:* voorgevallen incidenten omtrent AVG.

De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 4 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

4.1 Beschrijving KPI's

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

KPI 1	Termijnen aanvragen
Doelstelling (gewenste service)	Opdrachtnemer voldoet aan de verschillende gestelde termijnen voor de behandeling van aanvragen.
Welke prestaties meten?	Voldoen aan de gestelde termijnen voor de behandeling van aanvragen.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie, waarbij Opdrachtgever dit controleert.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kwartaal.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 98%.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 3: KPI 1

KPI 2	Aanleveren managementinformatie.
Doelstelling (gewenste service)	De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder kwartaal gedurende de Raamovereenkomst een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever.
Welke prestaties meten?	Tijdig en juist aanleveren van de managementinformatie.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie, waarbij Opdrachtgever dit controleert.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kwartaal.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 98%.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 4: KPI 2

KPI 3	Leveringspercentage
Doelstelling (gewenste service)	Opdrachtnemer realiseert een leveringspercentage van minimaal 95%. Dit percentage wordt gedefinieerd als de verhouding tussen het aantal aanvragen dat door de Opdrachtgever bij Opdrachtnemer is uitgezet en door Opdrachtnemer wordt ingevuld.
Welke prestaties meten?	Realiseren van het gestelde leveringspercentage m.b.t. de aanvragen.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie, waarbij Opdrachtgever dit controleert.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kwartaal.
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, 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 kwartaal als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. 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, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

In de tabel hieronder worden deze consequenties verder toegelicht.

Scenario	Oorzaak	Frequentie
A	Alle KPI, 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

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 de uitgevoerde verbeterplannen niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Hoofdstuk 5 | Prijzen, facturatie en betaling

5.1 Beloning en prijsopbouw

Voor de Uitzendkracht geldt vanaf de eerste dag van de terbeschikkingstelling bij een Opdrachtgever dezelfde beloning als de rechtens geldende beloning van de werknemer die in een gelijke of gelijkwaardige functie is aangesteld bij Opdrachtgever.

Een 'bureaumarge' wordt uitgedrukt als een nominaal cijfer waarmee het uurloon van de Uitzendkracht wordt verhoogd. Het bestaat uit componenten die door Opdrachtnemer beïnvloed kunnen worden. De bureaumarge staat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vast en zal niet gewijzigd/geïndexeerd worden. In de prijsstelling geeft inschrijver de bureaumarge op, die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van toepassing zijn.

Inschrijver dient alle reserveringen (vakantiegeld, vakantiedagen, bijzonder verlof en feestdagen) op te nemen in de omrekenfactor. De omrekenfactor is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren of het uurloon. Het betreft een all-in factor, alle kosten zijn hierin opgenomen.

Daarnaast dient Inschrijver de opbouw van de omrekenfactor/loonkostenfactor (LSF) weer te geven zoals deze bij ingang van de Raamovereenkomst van toepassing zijn. Deze opbouw bestaat verder enkel en alleen uit de vaste componenten die op het uurloon van toepassing zijn.

De vergoeding van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, exclusief eventuele toeslagen en eventueel separaat te vergoeden onkosten, wordt per Uitzendkracht uitgedrukt in een uurtarief, dat het product is van het uurloon loonkosten en bureaumarge. De loonkostenfactor en de bureaumarge worden ieder uitgedrukt in een getal met maximaal vier decimalen achter de komma. De formule voor bepaling van het uurtarief is als volgt.

- $\text{Uurtarief} = \text{UL} * (\text{LSF} + \text{BM})$
- Waarbij:
 - ✓ UL = uurloon;
 - ✓ LSF = loonkostenfactor;
 - ✓ BM = bureaumarge.

Opdrachtnemer kan de loonkostenfactor gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aanpassen, maar alleen op basis van een tijdig, duidelijk onderbouwd en verifieerbaar voorstel en na goedkeuring van Opdrachtgever, als gevolg van aan Opdrachtnemer opgelegde wettelijke of cao-gerelateerde verplichtingen. De hoogte van de aanpassing van de loonkostenfactor is ook uitsluitend afhankelijk van de hiervoor genoemde verplichtingen. De procentuele verhoging van de aan te passen onderdelen in de loonkostenfactor is niet hoger dan de procentuele aanpassing die voortvloeit uit de aan Opdrachtnemer opgelegde (wijziging in de) wettelijke of cao-gerelateerde verplichtingen. Opdrachtgever kan in het kader van een zorgvuldige verificatie inzicht eisen in bewijsmiddelen, zoals een beschikking van Belastingdienst inzake bijvoorbeeld de vaststelling van de gedifferentieerde premie WGA of de sectorpremie. Daarbij mogen niet relevante delen uit de beschikking - voor zover door Opdrachtnemer gewenst - afgedekt worden. Na goedkeuring van de door Opdrachtnemer voorgestelde tariefswijziging door Opdrachtgever, zal deze in overleg met Opdrachtgever (met terugwerkende kracht) worden doorgevoerd. Daarbij valt de ingangsdatum altijd op een maandag.

5.2 Voorwaarden

De 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.

Opdrachtnemer garandeert dat de ingezette Uitzendkrachten te allen tijden conform de vigerende wetgeving en cao-bepalingen worden uitbetaald.

Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst, voor zover die aanspraken op basis van wet- en regelgeving voor rekening dient te komen van Opdrachtnemer en dat die vrijwaring is gemaximeerd op € 500.000,- per aanspraak en € 1.000.000,- per jaar. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien Opdrachtnemer deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij Opdrachtgever in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij Opdrachtnemer.

Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon, arbeidsvoorwaarden en sociale en fiscale afdrachten van tewerkgestelde Uitzendkrachten voortvloeiende uit cao of wetgeving zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

De vergoeding voor dienstreizen en andere onkosten in verband met de uitoefening van de werkzaamheden van de Uitzendkracht bij Opdrachtgever maken geen onderdeel uit van het uurtarief en vormen geen onderdeel van de omrekenfactor. Deze vergoedingen worden separaat door Opdrachtnemer gefactureerd.

De kosten die gemaakt worden voor een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.

Toeslagen voor overwerk, werk in onregelmatige uren en consignatiedienst, worden berekend als percentage van het bruto uurloon vermenigvuldigd met de loonkostenfactor (omrekenfactor minus bureaumarges).

Opdrachtgever zal de bij hem geplaatste Uitzendkrachten dezelfde faciliteiten om niet ter beschikking stellen als die aan het eigen personeel in een gelijk of gelijkwaardige functie ter beschikking worden gesteld en die door Opdrachtgever voor het uitoefenen van de functie noodzakelijk worden geacht. Denk hierbij aan werkplekvoorzieningen, facilitaire voorzieningen, ict-voorzieningen, etc. Opdrachtnemer is niet gerechtigd eventuele onkosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen indien en voor zover Opdrachtgever voorzieningen aan de Uitzendkracht ter beschikking heeft gesteld en daardoor het maken van deze onkosten niet meer noodzakelijk is. Eventuele afwijking hierop dienen door Opdrachtgever vooraf schriftelijk te worden goedgekeurd.

Een Uitzendkracht komt in aanmerking voor een periodieke verhoging binnen de van toepassing zijnde arbeidsvoorwaardenregeling overeenkomstig het vigerend personeelsbeleid bij Opdrachtgever waar hij zijn werkzaamheden verricht. Ingeval van een periodieke verhoging als gevolg van het personeelsbeleid, wordt uitsluitend het uurloon aangepast. De omrekenfactor blijft ongewijzigd.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

5.3 Indexering

De bureaumarges zijn vast en er vindt geen indexatie plaats, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

5.4 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever wekelijks achteraf, met een verzamelfactuur, op basis van de door Opdrachtgever goedgekeurde uren- en vergoedingenverantwoordingen.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: inkoopfacturen@wvs.nl, ter attentie van:

WVS
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 1130
4700 BC Roosendaal

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;
- kostenplaats van de dienst/directie/afdeling van Opdrachtgever waar de Uitzendkracht werkzaamheden verricht;
- namen van de Uitzendkrachten;
- aantal gewerkte uren en de periode waarbinnen deze uren gewerkt zijn;
- het toepasselijke uurtarief, aanvullende vergoeding, totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- reiskostentarief apart vermeld, inclusief relevant aantal kilometers;
- het btw-bedrag, het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief 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.