

Bijlage 10 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op Payrolling <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 januari 2027 en wordt aangegaan voor een periode van drie (3) jaar, tot en met 31 december 2029.

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 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 € 1.500.000,- 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	Senior medewerkers personeelsadministratie	<invullen>	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Manager HRM	<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 | Managementinformatie

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

- Aantal medewerkers dat gebruikmaakt van Payrolling.
- Het aantal uitbetaalde uren.
- Kostenoverzicht.
- Begin- en einddata van Payrollcontracten.
- Informatie voor meting van KPI 1.
- Informatie voor meting van KPI 2.
- Informatie voor meting van KPI 3.

Na ondertekening van de Raamovereenkomst zal er overleg plaatsvinden over de exacte vorm waarin deze informatie moet worden aangeleverd.

Voor het leveren van managementinformatie kunnen geen additionele kosten in rekening worden gebracht.

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 aanvraagproces
Doelstelling (gewenste service)	Termijnen aanvraagproces uit hoofdstuk 6.1 van het programma van eisen worden gehanteerd.
Welke prestaties meten?	Controle op de termijnen juist gehanteerd worden.
Hoe meten? (middel)	Via door Opdrachtnemer aangeleverde managementinformatie.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Jaarlijks
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	95%
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 3: KPI 1

KPI 2	Tijdigheid aanleveren payrollcontract aan Payrollmedewerkers
Doelstelling (gewenste service)	Tijdige aanlevering van de payrollcontracten aan Payrollmedewerkers.
Welke prestaties meten?	Controle op tijdige aanlevering van de contracten.
Hoe meten? (middel)	Via door Opdrachtnemer aangeleverde managementinformatie.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Jaarlijks
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	95%
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 4: KPI 2

KPI 3	Tijdig en juist aanleveren overzicht verlofstanden
Doelstelling (gewenste service)	Het tijdig en juist aanleveren overzicht verlofstanden.
Welke prestaties meten?	Controle op juiste en tijdige aanlevering van de overzicht van verlofstanden.

Hoe meten? (middel)	Via door Opdrachtnemer aangeleverde managementinformatie.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Jaarlijks
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	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>

4.3 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 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 **XXX**: 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 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.

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 Voorwaarden

Wijziging in de voor Opdrachtnemer geldende kostprijs (loonkostenfactor) ten gevolge van invoer of wijziging van voorschriften en/of maatregelen van overheids- of andere bevoegde instanties, dan wel ten gevolge van valutaschommelingen, zullen aan Opdrachtgever worden doorberekend voor zover deze invoer of wijziging haar ten tijde van het sluiten van de Raamovereenkomst redelijkerwijs niet bekend kon zijn.

De vermelde bedragen zijn met twee decimalen achter de komma, uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen zoals, maar niet beperkt tot overhead, administratie, implementatiekosten, reistijd en reiskosten.

Reiskosten van de payrollmedewerker mogen wel in rekening worden gebracht.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen maar bij nader inzien noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

5.3 Indexering

Er vindt geen indexering van de bureaumarge plaats.

5.4 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks, rond de 15e van iedere maand. Opdrachtnemer stuurt een individuele factuur per payrollmedewerker.

Opdrachtnemer crediteert de gefactureerde ziekte dagen de eerstvolgende maand.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: facturatie@ijmondwerkt.com.

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;
- naam payrollmedewerker;

- facturatieperiode;
- aantal uren en tarief.

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 14 dagen na factuurdatum.

Eventuele creditfacturen i.v.m. ziekte-dagen worden verrekend met openstaande factuur.

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.