Bijlage 9 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op Inhuur Personeel door <opdrachtnemer> (hierna te noemen: Opdrachtnemer), in Opdracht van Ergon (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 15 maart 2027 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar, tot en met 14 maart 2029.

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 € 8.000.000,- 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	Inkoop, HR	Accountmanager	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Inkoop, HR	Accountmanager, Manager/directeur	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 halfjaar gedurende de Raamovereenkomst een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- Per Professional:
  - ✓ aantal contracturen;
  - ✓ aantal gewerkte uren;
  - ✓ aantal gefactureerde uren.
- Het aantal door Opdrachtgever ontvangen aanvragen, aangevuld met het aantal aangeboden cv's.
- Het aantal plaatsingen (gematcht aan aanvraag).
- Het aantal aanvragen waarbij geen Professionals zijn aangedragen, met vermelding van de reden waarom bij de betreffende aanvraag geen Professional was aangeboden.
- Data voor de meting van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI).
- Invulling van Social Return On Investment.
- Eventuele bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de dienstverlening.
- De opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

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	Voldoen gestelde termijnen
Doelstelling (gewenste prestatie)	Voldoen aan alle gestelde termijnen voor responsetijden en beschikbaarheidstermijnen.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 98%. Bij niet halen van de gestelde norm, zie onderaan dit hoofdstuk.
Wijze en frequentie van meting	Ieder halfjaar, via de managementinformatie. Opdrachtgever kan prestatie(s) daarnaast zelf meten.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.

Tabel 3: KPI 1

KPI 2	Invulling Social Return On Investment
Doelstelling (gewenste prestatie)	Voldoen aan de invulling van de eis van 2% voor Social Return On Investment (SROI).
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 100%. Bij niet halen van de gestelde norm, zie onderaan dit hoofdstuk.
Wijze en frequentie van meting	Ieder halfjaar, via de managementinformatie. Opdrachtgever kan prestatie(s) daarnaast zelf meten.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.

Tabel 4: KPI 2

KPI 3	Aanleveren Managementinformatie
Doelstelling (gewenste prestatie)	Tijdig en juist aanleveren van managementinformatie.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 98%. Bij niet halen van de gestelde norm, zie onderaan dit hoofdstuk.
Wijze en frequentie van meting	Ieder halfjaar, via de managementinformatie. Opdrachtgever kan prestatie(s) daarnaast zelf meten.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.

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 halfjaar 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	1e 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	2e 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.

4.4 Sanctie bij ontbinding Raamovereenkomst door Opdrachtgever.

Indien na indienen van het tweede verbeterplan alsnog niet het gewenste resultaat wordt behaald (= 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 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 Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

5.3 Factoringmaatschappij

Opdrachtnemer mag gedurende de Raamovereenkomst geen gebruik maken van een factoringmaatschappij.

5.4 Indexering

De uurtarieven bij nadere overeenkomsten staan vast gedurende het eerste jaar. Wanneer een Professional langer dan één jaar werkzaam is bij Opdrachtgever, dan is het mogelijk het uurtarief vanaf dat moment jaarlijks (één keer per jaar) te indexeren.

Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatie van de op dat moment meest recente maand, op basis van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijsindex CPI (2025=100)'. Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 31 december. (Bron: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86141NED)

Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

De indexering geldt als compensatie voor algemene loon-, prijs en kostenontwikkelingen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte toepassing van alle op de ingezette Professional toepasselijke wet- en regelgeving, cao-bepalingen en verplichtingen ten aanzien van gelijke of gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden. Wijzigingen van de cao, arbeidsvoorwaardenregeling of overige arbeidsvoorwaarden die van toepassing zijn bij Opdrachtgever leiden niet tot het toepassen van aanvullende verhogingen van het uurtarief.

5.5 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks, achteraf, per ingehuurde Professional.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: facturen@ergon.nl.

Ergon
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 601
5600 AP Eindhoven

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;
- inkoopordernummer;
- kostenplaats;
- Per Professional:
  - ✓ gewerkte uren
  - ✓ uurtarief en totaalbedragen
- Btw-bedrag;
- Btw-nummer.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen.

5.6 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.