Bijlage 9 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Overeenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op Vervoer op maat door <opdrachtnemer> (hierna te noemen: Opdrachtnemer), in Opdracht van Werkvoorzieningschap Risse 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 Overeenkomst

De Overeenkomst treedt in werking op 1 juli 2027 en wordt aangegaan voor een periode van zes jaar, tot en met 30 juni 2033.

1.5 Verlengingsopties Overeenkomst

Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Overeenkomst 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.

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	Personeels-administratie	<invullen>	Indien benodigd	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Inkoop en Manager bedrijfsondersteuning	<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 Opdrachtnemer stelt aan het einde van elke kalendermaand en elk halfjaar een managementrapportage op. Deze managementrapportage bevat minimaal de volgende gegevens:

- aantal gereden ritten;
- gemiddelde bezettingsgraad;
- gemiddelde reisduur;
- aantal ritten dat op tijd is;
- overzicht te vroeg (meer dan 15 minuten voor aanvang werktijd), of te laat (minder dan 5 minuten voor aanvang werktijd) bij het brengen van de Medewerkers;
- overzicht te laat (meer dan 10 minuten na afloop werktijd) ophalen van de Medewerkers;
- overzicht overschrijding maximale beladen reisduur van 45 minuten per rit;
- overzicht ingezette chauffeurs per route en wisselingen hiervan;
- incidenten tijdens het vervoer, zoals calamiteiten met voertuigen, goederen en/of passagiers.
- aantal en soort klachten, en de opvolging daarvan (klachtenafhandeling).

Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk op de tiende werkdag na afloop van iedere kalendermaand een volledige managementrapportage over de voorgaande maand. De halfjaarlijkse rapportage bevat daarnaast een cumulatieve analyse van trends, oorzaken van afwijkingen, genomen maatregelen en prognoses. Opdrachtgever kan bij incidenten of structurele afwijkingen aanvullende rapportages verlangen.

In het kader van duurzaamheid levert Opdrachtnemer bij de managementinformatie ook de volgende informatie:

- Een overzicht van de voertuigen die zijn ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening, met per voertuig de volgende informatie:
  - ✓ Merk en type voertuig incl. kenteken en bouwjaar
  - ✓ Categorie
  - ✓ Klasse
  - ✓ Emissiestatus en-gegevens
  - ✓ Inzetperiode
  - ✓ Brandstof
  - ✓ Uitdraai van de gereden kilometers, per vervoersmiddel.

De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

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	Tijdigheid ritten
Doelstelling (gewenste service)	Ritten komen op tijd aan op locatie(s) van Opdrachtgever.
Welke prestaties meten?	De tijdigheid van de ritten. Onder op tijd wordt verstaan, tussen 15 en 5 minuten voor aanvang van de werktijd.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie van Opdrachtnemer, wat door Opdrachtgever nog via eigen meting geverifieerd kan worden.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder halfjaar.
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	Maximale reistijd
Doelstelling (gewenste service)	Ritten worden uitgevoerd binnen de maximale beladen rit-tijd van 45 minuten per rit.
Welke prestaties meten?	De maximale reistijd (rit-tijd).
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie van Opdrachtnemer, wat door Opdrachtgever nog via eigen meting geverifieerd kan worden.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder halfjaar.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	≥ 98%
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 4: KPI 2

KPI 3	Duurzaamheidsafspraken
Doelstelling (gewenste service)	Opdrachtnemer voldoet aan de duurzaamheidseisen rondom het wagenpark dat wordt ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening.
Welke prestaties meten?	Voldoen aan duurzaamheidseisen.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie van Opdrachtnemer, wat door Opdrachtgever nog via eigen meting geverifieerd kan worden.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder halfjaar.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	100%
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 5: KPI 3

KPI 4	Bezettingsgraad
Doelstelling (gewenste service)	De gemiddelde bezettingsgraad van ritten.
Welke prestaties meten?	De gemiddelde bezettingsgraad. De bezettingsgraad wordt gemeten door te kijken naar de hoogste bezetting van een voertuig (exclusief chauffeur) tijdens een rit.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie van Opdrachtnemer, wat door Opdrachtgever nog via eigen meting geverifieerd kan worden.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder halfjaar.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	≥ 70%
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 6: KPI 4

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 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 en SROI voldaan	Continueren dienstverlening conform contract.
B	1e keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI 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 en/of SROI niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren)	Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtnemer 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 Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Tabel 7: 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 Overeenkomst.

4.5 Sanctie bij ontbinding Overeenkomst 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 Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Het ontbinden van de Overeenkomst 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 Prijzen

Opdrachtnemer werkt met een starttarief per rit, welke bedraagt:

- € 15,- voor een taxi en een 9-persoonsbus.
- € 22,50 voor een rolstoelbus.

Naast het starttarief wordt de prijs opgebouwd uit een beladen uurprijs. Het beladen tarief bij een rit wordt per minuut berekend, op basis van deze beladen uurprijs, welke voor alle ritten per voertuigsoort gelijk is.

Basis voor de berekening van deze beladen uren is het routeplanning systeem Easy Travel, versie Easy Travel Europa met instelling snelste route. Indien Easy Travel een update krijgt, spreken Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk af wanneer zij overstappen naar de nieuwste versie van Easy Travel.

Voor Easy Travel gelden, ongeacht de in te zetten voertuigen, de volgende instellingen:

Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	90
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	**Percentages (in %)**
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50
Speciale wegtypen	**Snelheden (in km/h)**
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

In de berekening van de beladen uren houdt Opdrachtnemer daarnaast rekening met de volgende instaptijden:

- 2 minuten voor reguliere instappers.
- 5 minuten voor rolstoelgebruikers.

Een rit is één aaneengesloten, vooraf goedgekeurde vervoersbeweging met één voertuig vanaf de eerste opstapplaats tot de laatste bestemming. Bij de eerste opstapplaats begint de berekening vanaf de instapbeweging van de medewerker.

De ritprijs bestaat uit één starttarief voor het goedgekeurde voertuigtype, vermeerderd met de overeengekomen beladen uurprijs, welke wordt uitgedrukt in minuten reistijd.

Extra voertuigen of splitsing van ritten leiden uitsluitend tot extra vergoeding na voorafgaande schriftelijke goedkeuring.

5.3 Incidenteel vervoer

Indien opdrachtgever incidenteel vervoer wil afnemen van Opdrachtnemer, dan wordt dit gefactureerd volgens het vastgelegde starttarief, aangevuld met de in het prijsblad opgegeven beladen uurprijs voor het betreffende vervoersmiddel.

5.4 Indexering

De prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2027. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2028. Deze indexering vindt plaats op basis van de berekening van de kostenontwikkeling door het NEA te Zoetermeer, specifieker het NEA voor indexering taxivoertuigen.

Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december. Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

5.5 Btw

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

5.6 Overige kosten

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.

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.

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.

5.7 Bankgarantie

De Opdrachtnemer zal, na gunning, ten gunste van Opdrachtgever een onherroepelijke bankgarantie stellen tot zekerheid van de nakoming van zijn verplichtingen uit de tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tot stand te brengen Overeenkomst. De bankgarantie bedraagt € 25.000,-. De bankgarantie geldt zolang de looptijd van de Overeenkomst loopt.

De bank van de Opdrachtnemer, die de bankgarantie heeft afgegeven, dient bij niet-nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer, op eerste verzoek van Opdrachtgever het bedrag ter hoogte van de bankgarantie aan Opdrachtgever te voldoen.

5.8 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf op basis van een verzamelfactuur.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: crediteuren@risse.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 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;
- specificatie aantal en omschrijving uitgevoerde ritten;
- prijs per rit en totaal aantal ritten.

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.

5.9 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.