Bijlage 9 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op Tuinmachines door <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 april 2027 en wordt aangegaan voor een periode van vier jaar, tot en met 31 maart 2031.

De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 1.000.000,- 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	Teamleider Groen & Assistent teamleider Groen	<invullen>	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Teamleider Groen & Facilitair coördinator	<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 vier weken na afloop van ieder kalenderjaar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- Overzicht bestelde Tuinmachines en levertermijnen.
- Overzicht bestelde Alkylaatbrandstoffen en levertermijnen.
- Overzicht kosten van:
  - ✓ reparaties;
  - ✓ keuringen en jaarlijks onderhoud van de Tuinmachines;
  - ✓ onderhoudswerkzaamheden aan Groenmachines.
- Overzicht doorlooptijden van de reparaties, keuringen en jaarlijks onderhoud.
- Data voor de meting van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI).
- Invulling van Social Return On Investment.
- 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	Levering Tuinmachines
Doelstelling (gewenste service)	De levering van Tuinmachines vindt plaats binnen 5 werkdagen.
Welke prestaties meten?	De leveringszekerheid van de Tuinmachines.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie. Opdrachtgever kan dit aanvullend ook zelf meten.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kalenderjaar.
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 3: KPI 1

KPI 2	Levering Alkylaatbrandstoffen
Doelstelling (gewenste service)	De levering van Alkylaatbrandstoffen vindt plaats binnen 5 werkdagen.
Welke prestaties meten?	De leveringszekerheid van de Alkylaatbrandstoffen.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie. Opdrachtgever kan dit aanvullend ook zelf meten.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kalenderjaar.
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 4: KPI 2

KPI 3	Doorlooptijd keuringen
Doelstelling (gewenste service)	De doorlooptijd van keuringen is 5 werkdagen, via een met Opdrachtgever overeengekomen planning
Welke prestaties meten?	De doorlooptijd van het uitvoeren van de keuringen.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie. Opdrachtgever kan dit aanvullend ook zelf meten.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kalenderjaar.
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 5: KPI 3

KPI 4	Doorlooptijd onderhouds- en reparatiewerkzaamheden
Doelstelling (gewenste service)	De doorlooptijd van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden is 5 werkdagen.
Welke prestaties meten?	De doorlooptijd van het uitvoeren van de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie. Opdrachtgever kan dit aanvullend ook zelf meten.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kalenderjaar.
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 6: KPI 4

KPI 5	Social Return On Investment (SROI)
Doelstelling (gewenste service)	De eis van SROI, 5% van jaarlijkse opdrachtwaarde, wordt volledig ingevuld.
Welke prestaties meten?	De invulling van SROI
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie. Opdrachtgever kan dit aanvullend ook zelf meten.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kalenderjaar.
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 7: KPI 5

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 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 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 Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Tabel 8: 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 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.

De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren voor reparaties, keuringen en jaarlijks onderhoud in rekening bij de Opdrachtgever.

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 Indexering

Indexering is van toepassing op:

- Uurtarieven werkzaamheden onderhoud, reparaties en keuringen.

Indexering is niet van toepassing op:

- Prijzen Tuinmachines
- Prijzen Groenmachines
- Verbruiksartikelen
- Onderdelen
- Alkylaatbrandstoffen

Hierbij komen prijzen op stand op basis van de prijs van de leverancier, verminderd met de aangeboden korting.

De prijzen staan 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 jaarmutatie van de maand oktober, van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijsindex (CPI 2025=100)'.
(Bron: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86141NED)

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.

5.4 Kortingen

Kortingen op Tuinmachines zijn gebaseerd op en worden verrekend met de brutoprijzen zoals opgegeven door de fabrikant.

De aangeboden korting voor Tuinmachines is van toepassing op het gehele assortiment Tuinmachines van Opdrachtnemer, inclusief toekomstige Tuinmachines, zoals wanneer een type wordt vernieuwd.

De aangeboden kortingspercentages blijven ongewijzigd voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst.

5.5 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf, via een verzamelfactuur, uitgesplitst per groenlocatie (locatie Velsenbroek, locatie Beverwijk, locatie Uitgeest/Heemskerk).

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;
- inkooporder nummer;
- kostenplaats;
- aantal eenheden, bruto prijzen en korting Tuinmachines, uitgesplitst per Tuinmachine en totalen;
- aantal uren en tarieven onderhoud, reparatie en keuringen;
- aantal eenheden, bruto prijzen en korting materieel;
- aantal eenheden, bruto prijzen en korting Alkylaatbrandstoffen.

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 betalen 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.