

SERVICE LEVEL AGREEMENT

	SERVICE LEVEL AGREEMENT	Ausgabe am: 14.11.14
		Letzte Änderung am: 08.04.20
		Version: 8

1.0 Vorwort

In der hier genannten Logistikvereinbarung, kurz SLA genannt, sind jegliche Anforderung an Personal, Technik und Durchführung zur Erbringung der vereinbarten Qualität und Service aufgeführt.

Das SLA dient der vertraglichen Grundlage zwischen der Logi-K GmbH (Auftraggeber) und dem Spediteur (Auftragnehmer) bezüglich dem Transport von Lebensmitteln (z.B. Brot- und Backwaren). Im Nachfolgenden wird eingesetztes Personal des Auftragnehmers als Fahrer, sowie am Absender- und Empfängerort als Standortpersonal genannt.

Weiterhin richtet diese Grundlage sich an den aktuell geltenden Rechten.

Es sind speziell die Gesetze und Verordnungen zur Lebensmittelsicherheit einzuhalten:

- Verordnung über tiefgekühlte Lebensmittel (TLMV)
- VO (EG) 178/2002
- VO (EG) 183/2005
- VO (EG) 852/2004
- VO (EG) 37/2005
- Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch

Wenn es nicht anderweitig geregelt ist, sind zur Sicherstellung der Haftung bei möglichen Schäden die gesetzlichen Regelungen anzuwenden.

2.0 Anforderungen

2.1 **Allgemeine Anforderungen**

- Soweit sich weitergehende Anforderungen aus dem jeweils gültigen Standard IFS Logistics ergeben, verpflichtet der Auftragnehmer sich, diese nach Anweisung durch den Auftraggeber umzusetzen.
- Eine Zertifizierung gemäß des IFS Logistics ist wünschenswert. Die Einhaltung aller im IFS Logistics genannten Anforderungen sind jedoch zwingend sicherzustellen
- Es dürfen nur gebrauchsfähige Paletten, mindestens entsprechend der Anforderung des GS 1 (https://www.gs1-germany.de/fileadmin/gs1/basis_informationen/140909_LO_Qualita_tsguide_Poster_2014.pdf) zum Transport genutzt werden. Der Tausch der Paletten erfolgt Zug um Zug oder nach Absprache mittels eines Palettensaldenkontos.
- Liefer- und Abholtermine sind Fixtermine. Bei Fragen zur standortbezogenen Zeitfensterbuchungen für Liefer- und Abholtermine stehen Ihnen unsere bekannten Ansprechpersonen zur Verfügung.

	SERVICE LEVEL AGREEMENT	Ausgabe am: 14.11.14
		Letzte Änderung am: 08.04.20
		Version: 8

- Es ist darauf zu achten, dass die Kontrolle der Warenübernahme auf Palettenbasis erfolgt und diese in den Begleitscheinen dokumentiert wird.
- Die Ware muss gut gesichert sein und ist während des Transports und des Ladevorgangs zu schützen.
- Der Auftragnehmer sollte in der Lage sein, Planungsschwankungen oder Produktions- und Logistikstörungen effizient zu kompensieren. Bei Beauftragung bzw. dem Einsatz von Schwestergesellschaften, Subunternehmern oder Ersatzfahrzeugen durch den Auftragnehmer stellt der Auftragnehmer sicher bzw. verpflichtet sich, dass die hier genannten Anforderungen zu jeder Zeit eingehalten werden. Für die Kommunikation und deren Überwachung ist der Auftragnehmer verantwortlich.
- Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass bei Abholung und Anlieferung von Gütern die elektronischen Meldeterminale des Auftraggebers zur Transportdatenerfassung korrekt genutzt werden. Es ist sicherzustellen, dass alle Begleitpapiere unverzüglich dem Auftraggeber zurückgesandt werden.

2.2 Anforderungen an den Fahrer

- Lagerräume dürfen nur nach Anmeldung und Genehmigung und nur in dem Bereich betreten werden, der zur Be- oder Entladung notwendig ist.
- Beim Be- und Entladevorgängen hat sich der Fahrer an die Weisungen und Aufforderungen des Standortpersonals zu halten.
- Das Tragen von Sicherheitsschuhen ist Pflicht. Des Weiteren sollte Firmenkleidung mit entsprechendem Firmenlogo des eingesetzten Unternehmens getragen werden.
- Gemäß den ausgehängten Hygienevorgaben je Standort ist auf sauberen und ordentlichen Zustand der Kleidung zu achten.
- Es ist den Fahrern untersagt, Produktions- und Verpackungsräume der Lieken Brot- und Backwaren GmbH, sowie der Dienstleister und Copacker zu betreten.
- Das Rauchen sowie der Verzehr von Speisen und Getränken sind auf dem Gelände des Auftraggebers, sowie dessen Dienstleistern und Copackern nur in ausgewiesenen Bereichen zulässig.
- Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sein Fahrer jederzeit und unverzüglich kontaktiert werden kann.
- Der Auftragnehmer hat bei der Erforderlichkeit zum Führen von Flurförderzeugen sicherzustellen, dass seine Fahrer über eine entsprechende Erlaubnis verfügen.

	SERVICE LEVEL AGREEMENT	Ausgabe am: 14.11.14
		Letzte Änderung am: 08.04.20
		Version: 8

- Es darf nur geschultes Personal eingesetzt werden. Die Schulung, hinsichtlich Hygiene, Food Defense, Ladungssicherung, etc. ist mindestens 1x jährlich aufzufrischen.

2.3 Anforderungen an das eingesetzte Fahrzeug und Fahrzeugtechnik

- Während des Be- oder Entladevorgangs sind die Fahrzeugmotoren auszustellen. Aggregate zur Sicherstellung der Produktsicherheit sind davon ausgenommen.
- Für Transporte von Brot- und Backwaren werden nur abschließbare Kofferaufbauten genutzt.
- Grundsätzlich sind außerhalb von Be- und Entladezeiten die Türen des Laderaums vom Transportfahrzeug geschlossen zu halten.
- Die Fahrzeuge müssen für Lebensmitteltransporte ausgestattet sein und werden regelmäßig gemäß den gesetzlichen Vorgaben gewartet. Der gute technische Zustand des Fahrzeuges inkl. Ladeeinheit und ggf. der Kühleinrichtungen ist sicherzustellen. Eine entsprechende Kalibrierung der Kühleinrichtung ist durchgängig aufrechtzuhalten und auf Anfrage nachzuweisen.
- Die Laderäume müssen in hygienisch einwandfreiem Zustand und frei von Fremdgerüchen oder anderen Kontaminationsgefahren sein. Dies beinhaltet eine nachweisliche regelmäßige, jedoch mindestens vor dem Beladen durchgeführte, Reinigung. Die Einhaltung des Reinigungszustandes kann/darf durch das Standortpersonal kontrolliert werden. Bei Nichteinhaltung eines für Lebensmitteltransporte ordnungsgemäßen Reinigungszustandes hat der Fahrer die Herstellung des ordnungsgemäßen Reinigungszustandes unverzüglich sicherzustellen. Im Übrigen bleibt die Geltendmachung der gesetzlichen und ggf. weiteren vertraglichen Rechte für den Fall der Pflichtverletzung des Auftragnehmers vorbehalten.
- Bei Reinigungs- und Wartungsaktivitäten ist das Kontaminationsrisiko möglichst gering zu halten. Für produktberührende Flächen sind geeignete Stoffe (z.B. Schmierstoffe, Farben, Lacke, Reinigungs- und Desinfektionsmittel) einzusetzen.
- Eine Kreuzkontamination, verursacht durch unverträgliche Güter, ist generell auszuschließen. Beispielsweise zählt hierzu, dass Obst/Gemüse oder kosmetische Produkte wie Seife, nicht mit Brot- und Backwaren zusammen transportiert werden dürfen. Ausgenommen hiervon sind fertigverpackte Lebensmittel (Schutz vor Migration und nachteiliger Beeinträchtigung) gemäß geltendem Recht und/oder Güter, welche durch eine klare Trennung (Trennwand) separiert sind. Ggf. ist diesbezüglich Rücksprache mit dem Auftraggeber zu halten.
- Eine Kontamination der Güter, beispielsweise durch Glasbruch, Schädlinge oder vorherige Ladung ist durch geeignete Maßnahmen (z.B. Reinigung, Instandsetzung, Ladungssicherung etc.) zu unterbinden.

	SERVICE LEVEL AGREEMENT	Ausgabe am: 14.11.14
		Letzte Änderung am: 08.04.20
		Version: 8

- Vor Beladung muss die Kühlmaschine der Ladeinheit bei maximaler Leistung eingestellt werden (z. Bsp. Max -25°C). Eine ausreichende Temperatur in der Ladeinheit von -0°C ist vor Beladung durch den Fahrer nachzuweisen und auf den Begleitpapieren zu protokollieren.
- Beim Transport von Produkten, die aus Qualitätsgründen einer Temperaturkontrolle unterliegen, müssen die Fahrzeuge mit den erforderlichen Temperaturanzeige- und Alarmgeräten ausgerüstet sein.
- Tiefkühltransporte müssen auch bei maximaler Beladung die Erzeugnis Temperatur bei maximal -18 °C halten können. Die Temperaturen der Kühlmaschine sind daher kontinuierlich (kurzzeitige Abtauphasen der Kühlmaschine ausgenommen) auf maximaler Leistung (z.B. -25°C) zu halten. Die zulässigen Toleranzen gemäß der TLMV (+/- 3°C) werden nur bei kurzzeitigen Schwankungen während Versand berücksichtigt.

2.4 Anforderungen an die Dokumentation

- Auf Anforderung des Auftraggebers hat der Auftragnehmer entsprechende Nachweise (z.B. Reinigungspläne, Schulungsnachweise) beizubringen.
- Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass die Aufzeichnung der gesetzlich vorgeschriebenen Lufttemperatur, sowie die Temperaturführung während des Transports sichergestellt werden. Die Aufzeichnungen werden mindestens 1 Jahr oder länger, wenn durch die Gesetzgebung gefordert, archiviert (digital oder analog). Auf Anforderung durch den Auftraggeber hat der Auftragnehmer die Aufzeichnungen zeitnah zur Verfügung zu stellen.
- Der Fahrer des Auftragnehmers quittiert die ordnungsgemäße Übernahme der Ware mittels Unterschrift auf dem entsprechenden Lieferschein. Die Kontrolle bei der Warenübernahme erfolgt u.a. auf die äußerliche Unversehrtheit der Ware, die Palettenanzahl gem. Lieferschein und auf die Richtigkeit der Artikel gem. Lieferschein. Mit der Unterschrift versichert der Fahrer zudem, dass das Fahrzeug als auch der Fahrer im Besitz aller notwendigen Dokumente (z.B. Fahrerlaubnis, Zulassungsdokumente, EU-Lizenz „blau“, Güterkraftverkehrsversicherung, Haftpflichtversicherungsnachweis für das Fahrzeug) ist bzw. für die Durchführung dieses Transports (z.B. Nutzlast, Ladungssicherung) geeignet ist. Ggf. erforderliche Temperaturmessungen der Ware werden durch das Standortpersonal bei der Verladung im Beisein des Fahrers durchgeführt und ebenfalls auf dem unterschriebenen Lieferschein vermerkt. Sofern es der Empfänger der Ware zulässt, ist auch bei der Entladung der Fahrer bei der Temperaturmessung zugegen.
- Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass alle relevanten Dokumente, welche für eine lückenlose Rückverfolgung erforderlich sind, innerhalb max. 3 Std. offen gelegt werden.

	SERVICE LEVEL AGREEMENT	Ausgabe am: 14.11.14
		Letzte Änderung am: 08.04.20
		Version: 8

2.5 Anforderungen an etwaige Temperaturmessungen

- Branchenübliche Messungen zwischen den Kartons oder auf der Produkt-/Kartonoberfläche, auch als produktschonende Messungen bekannt, während der Be- und Entladevorgängen sind zulässig, sofern sich das Ergebnis der Messung im zulässigen Toleranzbereich gemäß der TLMV einspielt. Sofern die Temperatur jedoch höher als die zulässige Toleranz ist, ist eigenständig eine produktzerstörende Messung im Produktkern durchzuführen. Diese ist maßgeblich für die Entscheidungsfindung der Verkehrsfähigkeit der Waren verantwortlich. Die produktzerstörende Messung hat unter Beachtung der Lebensmittelsicherheit zu erfolgen (Einstichthermometer vor Benutzung desinfizieren). Bei einem Ergebnis der Messung im zulässigen Toleranzbereich gemäß der TLMV kann die Ware verladen/transportiert werden. Sofern das Ergebnis jedoch oberhalb der zulässigen Toleranz gemäß der TLMV liegt, ist umgehend die Ware zu sperren bzw. der Vorgang zu unterbrechen und Rücksprache mit dem Auftraggeber zu halten.

2.6 Anforderungen für den Transport von McDonald's-Waren

- Für den Transport an den Kunden McDonald's bzw. den internen Transport von McDonald's-Waren sind die Kofferaufbauten zu verplomben. Die Plomben-Nr. ist auf den Verladeunterlagen zu dokumentieren und mittels Foto über die korrekte Anbringung des Siegels zu belegen. Jeder Transport der keine Verplombung hat, die Verplombung nicht intakt oder nicht korrekt angebracht ist, kann nicht angenommen werden.
- Der Fahrer hat zusätzlich zu der installierten Plombe min. eine weitere Ersatzplombe mitzuführen. Sollte die Verplombung bei einer Verkehrskontrolle durch z.B. Zoll gebrochen werden müssen, ist die Ersatzplombe zu verwenden. Der Plombenwechsel ist durch die Kontrollorgane zu bestätigen und die neue Plomben-Nr. auf den Verladeunterlagen zu dokumentieren.

2.7 Anforderungen an den Transport von Kartonage

- Für den Transport von Kartonage (Verpackungsmaterial) ist die Transportware vor dem Empfang durch den Fahrer auf Vollständigkeit (Anzahl Paletten) und offensichtliche Mängel (insbesondere Feuchtigkeitsschäden) zu überprüfen. Etwaige Abweichungen in Qualität und Quantität sind auf dem Lieferschein zu vermerken.
- Ab Übernahme der Transportware haftet der Auftragnehmer für Transportschäden, soweit er sie zu vertreten hat.

	SERVICE LEVEL AGREEMENT	Ausgabe am: 14.11.14
		Letzte Änderung am: 08.04.20
		Version: 8

3.0 Umgang und Haftung bei Mengendifferenzen, Qualitätsabweichungen, Verzögerungen, etc.

3.1 Differenzen

- Etwaige Differenzen sind unverzüglich dem Standortpersonal anzuzeigen.
- Für nicht angezeigte Differenzen haftet der Auftragnehmer gemäß den gesetzlichen Vorschriften.

3.2 Qualitätsabweichungen

- Etwaige Qualitätsabweichungen incl. Temperaturabweichungen sind unverzüglich dem Standortpersonal anzuzeigen.
- Für nicht angezeigte Qualitätsabweichungen incl. Temperaturabweichungen haftet der Auftragnehmer gemäß den gesetzlichen Vorschriften.

3.3 Verzögerungen

- Etwaige Verzögerungen sind dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen. Als Ansprechpartner gelten der auf den Transportauftrag genannte Kontakt oder die bekannten Ansprechpersonen des Auftraggebers je Standort.
- Für mögliche nachweisliche entstandene Schäden haftet der Auftragnehmer gemäß den gesetzlichen Vorschriften.

4.0 Bewertungen und Maßnahmen

4.1 Lieferantenbewertung

- Durch den Auftraggeber findet in regelmäßigen Abständen eine Bewertung der Leistung und Dienstleistungsqualität des Auftragnehmers statt. Diese dient primär der ständigen Weiterentwicklung der Geschäftsbeziehung und der Verbesserung der Prozesse.
- Die Ergebnisse der Bewertung werden dem Auftragnehmer präsentiert und mit ihm diskutiert. Bei etwaigen Punkten, welche als verbesserungswürdig eingestuft werden, werden gemeinsam zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer nachhaltige Maßnahmen zur Sicherstellung der vereinbarten Leistung und Dienstleistungsqualität definiert.

	SERVICE LEVEL AGREEMENT	Ausgabe am: 14.11.14
		Letzte Änderung am: 08.04.20 Version: 8

4.2 Maßnahmen

- Für den Fall, dass nach der gemeinsamen Festlegung von Maßnahmen keine positive Verbesserung eintritt oder die Maßnahmen nicht umgesetzt werden, wird ein „Phase Out Programm“ zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbart, d. h. der Auftraggeber wird die in der Logistikvereinbarung genannten Leistungen sukzessive von anderen Auftragnehmern beziehen und davon Abstand nehmen, den gegenwärtigen Auftragnehmer zu beauftragen.
- Der Auftraggeber behält sich als Konsequenz eines negativen Ergebnisses eine fristlose Kündigung vor.