

## SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Deze SLA is onderdeel van de Overeenkomst met kenmerk IFV2019-FLIB-02

De ondergetekenden:

Het Instituut Fysieke Veiligheid, gevestigd te Arnhem aan de Kemperbergerweg 783 (6816 RW), te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [●] (het IFV);

en

[Naam Opdrachtnemer], gevestigd te [plaats] aan de [adres], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [●] (Opdrachtnemer).

**De Partijen zijn het volgende overeengekomen:**

### Artikel 1. Wijziging en beheer van de SLA

- > Het IFV voert het beheer van de SLA uit.
- > Wijzigingen van de SLA worden schriftelijk in een nieuwe versie weergegeven en door het IFV verspreid.
- > Wijziging van de SLA is mogelijk voor zover dit niet in tegenspraak is met de Overeenkomst. Tevens dient de wijziging door zowel het IFV als Opdrachtnemer te worden geaccordeerd.

### Artikel 2. Looptijd SLA

Deze Service Level Agreement wordt aangegaan voor dezelfde duur als de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd, eindigt eveneens de SLA.

### Artikel 3. Documenthistorie

In onderstaande tabel wordt de documenthistorie van dit SLA aangegeven:

Versie	Datum	Reden aanpassing en korte beschrijving van de wijzigingen
0.1	[=]	Concept versie meegestuurd met aanbestedingsdocumenten
0.2	[=]	[=]
0.3	[=]	[=]
Definitief	[=]	[=]

#### **Artikel 4. Voorwerp en doel van de SLA**

1. Deze SLA heeft betrekking op het leveren van de Producten die zijn omschreven in de Overeenkomst.
2. Het doel van de SLA is om afspraken te maken over het kwaliteitsniveau van de te leveren Producten en bijbehorende dienstverlening door middel van het vaststellen van KPI's.

#### **Artikel 5. KPI's**

*[Toelichting: in deze paragraaf dienen de KPI's te worden opgenomen]*

#### **Artikel 6. Medewerkers Opdrachtnemer**

1. De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de opdracht medewerkers in die professioneel, vakbekwaam en geschikt zijn om een kwalitatief hoogwaardige uitvoering van de opdracht te waarborgen.

#### **Artikel 7. Opleiding en training**

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor opleiding en training van haar medewerkers. Het IFV hecht waarde aan medewerkers die op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in hun vakgebied.

#### **Artikel 8. Veiligheid**

Het IFV hanteert ten aanzien van veiligheid, gezondheid, Arbo en milieu, weliswaar afhankelijk van de locatie, strenge richtlijnen en uitgangspunten. De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht op de hoogte stellen en te conformeren aan de op de locatie van het IFV geldende veiligheids- en Arboregels (huisregels IFV).

#### **Artikel 9. Kwaliteit**

Aangezien het leveren van de Producten en verlenen van bijbehorende dienstverlening de kernactiviteit van de Opdrachtnemer is, levert de Opdrachtnemer kwalitatief hoogstaande Producten en profiteert het IFV van de kennis die de Opdrachtnemer heeft van de markt en de kennis die de Opdrachtnemer heeft op haar vakgebied. De Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat het IFV de Producten geleverd krijgt, op het afgesproken moment, op de afgesproken manier, op de afgesproken plaats en voor de afgesproken prijs.

## Artikel 10. Overleg

Deze SLA kent drie overlegstructuren:

Soort overleg	Frequentie	Afvaardiging IFV / VR	Afvaardiging leverancier	Agendapunten
Strategisch	1 x per jaar	Portfoliomanager Facilitair	Directie / accountmanager	- Evaluatie overeenkomst - Trends - Financiële ontwikkelingen - Lange termijn visie
Tactisch	2 x per jaar	Portfoliomanager Facilitair	Accountmanager	- Managementrapportage - Ontwikkelingen vanuit de markt - Verbeterpunten / innovaties - Evaluatie KPI's
Operationeel	4 x per jaar	Operationeel beheerders IFV / VR's	Operationeel verantwoordelijke	- Lokale ontwikkelingen - Verbeterpunten - Facturatie - Voortgang op levering

### Artikel 11.1. Kwartaalrapportage

De Opdrachtnemer dient aan het IFV een keer per kwartaal een rapportage te verzenden van de totale dienstverlening. Deze rapportage zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer opgesteld en aan het IFV verstuurd worden, uiterlijk één week na het einde van het betreffende kwartaal en dient de onderwerpen te bevatten zoals gesteld in het programma van eisen en het Beschrijvend document.

### Artikel 11.2. Jaarrapportage

De Opdrachtnemer dient aan het IFV een keer per jaar een rapportage te verzenden die bijvoorbeeld de volgende onderwerpen bevat:

- > *de totale dienstverlening*
- > *een prognose voor het komende contractjaar, jaarplanning*
- > *gerealiseerde verbetervoorstellen*
- > *voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties*
- > *innovatievoorstellen*

### Artikel 12. Contactpersoon

Zowel bij het IFV als bij [de Opdrachtnemer] is er een centraal aanspreekpunt voor het gehele SLA. De contactpersoon van de [Opdrachtnemer] is voor het IFV volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de SLA en de daarbij behorende dienstverlening. De contactpersonen kunnen informeel en volgens de overlegstructuur contact hebben. Voor de contactpersonen dienen vaste vervangers aangewezen te worden die volledig op de hoogte zijn van de lopende zaken en afspraken en de inhoud van de SLA en de daarbij behorende servicelevels.

**Contactpersoon van het IFV is:**

naam: [=]  
telefoon: [=]  
e-mail: [=]

**De vervanger bij het IFV is:**

naam: [=]  
telefoon: [=]  
e-mail: [=]

**Contactpersoon van de Opdrachtnemer is:**

naam: [=]  
telefoon: [=]  
e-mail: [=]

**De vervanger bij de Opdrachtnemer is:**

naam: [=]  
telefoon: [=]  
e-mail: [=]

ALDUS ondertekend en in tweevoud opgemaakt in [Zoetermeer] [Arnhem] op [datum]:

**Het Instituut Fysieke Veiligheid**

**[Naam Opdrachtnemer]**

---

Naam: [●]  
Titel: [●]

---

Naam: [●]  
Titel: [●]