

<Concept> Service Level Agreement

Gemeente Nieuwegein

en

<xxx>

Inhoud

1	Algemeen	4
1.1	Doelstellingen	4
1.2	Kritische Prestatie Indicatoren	4
1.3	Communicatie en overlegstructuur.....	4
1.4	Beheer SLA document	4
2	Wegingsmethodiek	4
2.1	Wegingsmethode	4
2.2	Scoretabel	4
2.3	Vaststellen eventuele boete	5
2.4	Sancties	5
2.5	Terugverdienmogelijkheid.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3	Voorwaarden en ondertekening	6
3.1	Schadevergoeding	6
3.2	Boeteregeling programma van eisen	6
3.3	In gebreke stelling	6
3.4	Recht om in gesprek te treden over nakoming.....	6

Bijlage 1 KPI meetmethodieken

Definities

Contractjaar	Een jaar berekend vanaf de datum van ingang van het contract tot één jaar later op dezelfde datum.
FMIS	Facilitair Management Informatie Systeem. In dit systeem wordt onder andere de procesgang van klachten vastgelegd.
Innovatie	Ontwikkelen van nieuwe ideeën om de dienstverlening te optimaliseren.
Jaaromzet	De omzet gedurende de vier voorgaande kwartalen.
Klantenpanel	De uitvoering wordt getoetst met behulp van een klantenpanel. In het klantenpanel zitten medewerkers uit de verschillende diensten van de gemeente. De opdrachtgever bepaald de samenstelling van het klantenpanel op basis van rato in verhouding met de omvang per dienst. Voor contracten waarvoor gerichte inhoudelijke kennis noodzakelijk is, zitten alleen direct betrokken medewerkers in het klantenpanel. De opdrachtgever streeft naar een respons van 100%, maar ook een lagere respons is geldig, mits niet lager dan 75%.
Specifieke uitvoeringseisen	Hiermee wordt een eis bedoeld waaraan in de offerteaanvraag al een specifieke boeteregeling is gekoppeld.
Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	Dit zijn variabelen om de prestaties van de opdrachtnemer te meten.
Onvoldoende score	Indien de score onder de gestelde norm uitkomt.
Relevante klacht	Een uiting van ontevredenheid over de prestatie van opdrachtnemer welke volgens de afgesproken prestaties in de overeenkomst daadwerkelijk verwijtbaar is aan opdrachtnemer.
SMART	Het SMART-principe is een term voor het eenvoudig en eenduidig opstellen en controleren van doelstellingen: <ul style="list-style-type: none">- Specifiek: doelstelling moet eenduidig zijn.- Meetbaar: onder welke (meetbare/observeerbare) voorwaarden of vorm is het doel bereikt.- Acceptabel: is deze doelstelling voldoende naar tevredenheid voor de doelgroep en/of management.- Realistisch: de doelstelling moet haalbaar zijn.- Tijdgebonden: wanneer (in de tijd) moet het doel bereikt zijn.
Steekproefsgewijs	Metten onder een selectie van de totale groep, de meetresultaten gelden vervolgens voor de totale groep.
Tactisch Overleg	Het tactisch overleg vindt plaats tussen het tactische aanspreekpunt van de opdrachtnemer en de contractmanager van de opdrachtgever, eventueel in het bijzijn van de interne klant. In het tactisch overleg worden in tegenstelling tot in het operationeel overleg de besprekpunten voor de langere termijn doorgenomen en wordt overkoepelend gekeken naar de prestaties in relatie tot de afspraken.
Operationeel overleg	Het operationeel overleg vindt plaats tussen het eerste vaste aanspreekpunt namens opdrachtnemer en het operationele aanspreekpunt namens de opdrachtgever. In het operationeel overleg wordt de dagelijkse gang van zaken besproken.

1 Algemeen

De Service Level Agreement (SLA) is een serviceniveau-overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. De SLA is een onlosmakelijk onderdeel van de overeenkomst betreffende 'Mobiele surveillance gemeente Nieuwegein' tussen gemeente Nieuwegein en <naam wederpartij>. De SLA is een meetinstrument dat door de contractmanager wordt ingezet bij het managen van de dienstverlening.

1.1 Doelstellingen

- Het meten van de nakoming van de afspraken uit de overeenkomst 'Mobiele surveillance gemeente Nieuwegein' tussen gemeente Nieuwegein en <naam wederpartij>.
- Het in nauwe samenwerking optimaliseren van de dienstverlening.

De gemeente Nieuwegein verwacht dat opdrachtnemer niet alleen de rol van 'leverancier' vervult, maar ook als 'partner' zal optreden in het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening.

1.2 Kritische Prestatie Indicatoren

In de SLA wordt gesproken over Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Dit zijn variabelen om de prestaties van de opdrachtnemer te meten. De uitkomsten worden vergeleken met de norm die de gemeente Nieuwegein heeft vastgesteld. De uitkomst van deze meting maakt het niveau van de dienstverlening inzichtelijk. Aan de hand hiervan wordt bezien of er prestaties verbeterd moeten worden.

De volgende KPI's worden in deze SLA gemeten:

- Responstijden alarmopvolging
- Rapportage
- Duurzaamheid
- Klachtafhandeling

1.3 Communicatie en overlegstructuur

Het bespreken van de resultaten van de KPI meting is onderdeel van het Tactisch Overleg tussen de gemeente Nieuwegein en opdrachtnemer.

1.4 Beheer SLA document

Het SLA document is aan verandering onderhevig, het beheer ligt in handen van de contractmanager van de gemeente Nieuwegein. Wijzigingen vinden alleen plaats in goed overleg tussen de gemeente Nieuwegein en opdrachtnemer.

2 Wegingsmethodiek

2.1 Wegingsmethode

De beoordeling van de KPI's vindt plaats conform de volgende wegingsmethode:

Omschrijving KPI	Norm	Frequentie	Score
Responstijden alarmopvolging	85% voldaan aan de vastgestelde aanrijdtijd	4 x per jaar	0/1
Rapportage	100% rapportages compleet en tijdig aangeleverd	4 x per jaar	0/1
Duurzaamheid	100% inzet van voertuigen welke rijden op de brandstof/met de aandrijving zoals aangegeven bij inschrijving	4 x per jaar	0/1
Klachtafhandeling	100% registratie en afhandeling van klachten	4 x per jaar	0/1

Deze methodieken zijn verder uitgewerkt in bijlage 1 van deze SLA.

2.2 Scoretabel

Bij het wel behalen van de norm ontvangt de opdrachtnemer per KPI een score 1, bij het niet behalen een 0. De scores worden door de contractmanager van gemeente Nieuwegein in een scoretabel geregistreerd, zie onderstaand voorbeeld. Aan het niet behalen van een score 1 zijn sancties verbonden.

Omschrijving KPI	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Rapportage	1	1	1	0	1	1
Duurzaamheid	0	1	1	1	1	1
Klachtafhandeling	1	1	1	1	1	1
Responstijden alarmopvolging	1	1	1	1	0	0

Voorbeeld scoretabel, toont frequentie aanlevering scores

* m.u.v. contractjaar 1

2.3 Vaststellen eventuele boete

Bij onvoldoende score op een KPI levert de opdrachtnemer op aanvraag van de contractmanager binnen twee weken na vaststelling van de onvoldoende een verbeterplan. De opdrachtnemer voert voor het volgende meetmoment verbeteracties door zodat de volgende score voldoende is.

Gezien het aantal meetmomenten en de urgentie van enkele KPI's, is de wijze van boetetoekenning in twee categorieën ingedeeld. In elke categorie worden de KPI's benoemd waarop de omschreven boeteberekening betrekking heeft.

Categorie 1

De score wordt per individuele KPI als volgt berekend:

1. Eerste onvoldoende (0) → gele kaart
2. Tweede achtereenvolgende onvoldoende (0) → rode kaart

Vanaf elke behaalde voldoende (1) begint de bovenstaande teller opnieuw. Binnen deze categorie vallen de onderstaande KPI's:

- Responstijden alarmopvolging

Categorie 2

De score wordt per individuele KPI als volgt berekend:

1. Eerste onvoldoende (0) → gele kaart
2. Tweede achtereenvolgende onvoldoende (0) → gele kaart
3. Derde achtereenvolgende onvoldoende (0) → rode kaart

Vanaf elke behaalde voldoende (1) begint de bovenstaande teller opnieuw. Binnen deze categorie vallen de onderstaande KPI's:

- Rapportage
- Duurzaamheid
- ~~Opleiding / competenties~~
- Klachtafhandeling

2.4 Sancties

- Gele kaart: de gemeente Nieuwegein vordert per gele kaart een boete ter hoogte van:
 - Categorie 1: € 1.250,-
 - Categorie 2: € 250,-
- Rode kaart: de gemeente Nieuwegein vordert per rode kaart een boete ter hoogte van:
 - Categorie 1: 5% van de jaaromzet, met een minimum bedrag ter hoogte van € 2.500,- en een maximum bedrag ter hoogte van € 25.000,-
 - Categorie 2: € 750,-

Bij een rode kaart wordt een opdrachtnemer te allen tijde ook van rechtswege in gebreke gesteld en kan de gemeente Nieuwegein bij onvoldoende herstel – na de redelijke termijn – overgaan tot het ontbinden van de overeenkomst. Het ontbinden van de overeenkomst laat het recht op schadevoorziening onverlet.

3 Voorwaarden en ondertekening

3.1 Schadevergoeding

De boete in de SLA is een prikkel tot nakoming. De boete die gekoppeld is aan deze SLA treedt niet in plaats van de schadevergoeding. De opdrachtnemer heeft naast de verbeurde boete plicht tot volledige schadevergoeding.

3.2 Boeteregeling programma van eisen

De boete die gekoppeld is aan deze SLA heeft enkel betrekking op de genoemde KPI's zoals genoemd in deze SLA. Bij het niet nakomen van de overige afspraken, zoals overeengekomen in de overeenkomst 'Mobiele surveillance gemeente Nieuwegein', is de boeteregeling zoals beschreven in eis 83 tot en met eis 87 van het programma van eisen onverminderd van toepassing.

3.3 In gebreke stelling

De boete die gekoppeld is aan deze SLA kan worden verbeurd zonder dat in gebreke stelling nodig is.

3.4 Recht om in gesprek te treden over nakoming

Voldoende scores in de rapportages, voortkomend uit deze SLA, belemmeren geenszins het recht om in gesprek te treden over de nakoming van de afspraken zoals overeengekomen in de overeenkomst 'Mobiele surveillance gemeente Nieuwegein'.

Aldus overeengekomen:

Plaats: _____

Plaats: _____

Datum: _____

Datum: _____

Gemeente Nieuwegein
<naam contractmanager>
<functie>

<naam wederpartij>
<naam>
<functie>

Bijlage 1 KPI meetmethodieken

Meetmethodiek KPI Responstijden alarmopvolging

Kritische Prestatie Indicator: Responstijden alarmopvolging	
Doel	Alarmmeldingen zijn conform afspraken over aanrijdtijd onderzocht
Wijze van meten	Opdrachtnemer levert een overzicht aan van de meldingen van afgelopen periode, met daarin de informatie over de tijd van aanmelding, het tijdstip ter plaatse en het daaruit volgende responstijd.
Norm (waarde)	85% van de meldingen zijn binnen de afgesproken tijd onderzocht
Frequentie	1 x per kwartaal
Actie opdrachtnemer bij het niet behalen van de norm	Op aanvraag van de contractmanager van de gemeente Nieuwegein presenteert opdrachtnemer een verbeterplan, na goedkeuring van de contractmanager van gemeente Nieuwegein draagt opdrachtnemer zorg voor invoering van het verbeterplan.
Evaluatie resultaten meting	1 x per kwartaal.

Meetmethodiek KPI Managementrapportage

Kritische Prestatie Indicator: Rapportage	
Doel	Een tijdig en compleet aangeleverde rapportages.
Wijze van meten	Opdrachtnemer rapporteert volgens eisen 70 tot en met 74. De contractmanager toetst of de rapportages tijdig worden aangeleverd en of de informatie compleet is.
Norm (waarde)	100% van de rapportages is tijdig en compleet aangeleverd.
Frequentie	1 x per kwartaal
Actie opdrachtnemer bij het niet behalen van de norm	Een onvoldoende ontslaat de opdrachtnemer niet van de verplichting om binnen één week na het communiceren van de onvoldoende de ontbrekende rapportages compleet aan te leveren.
Evaluatie resultaten meting	1 x per kwartaal

Meetmethodiek KPI Duurzaamheid

Kritische Prestatie Indicator: Duurzaamheid	
Doel	Voldoen aan inzet materieel conform inschrijving
Wijze van meten	Opdrachtgever controleert steekproefsgewijs of opdrachtnemer gebruik maakt van materieel conform inschrijving.
Norm (waarde)	100% conform inschrijving.
Frequentie	Ten minste 4 x per jaar
Actie opdrachtnemer bij het niet behalen van de norm	Op aanvraag van de contractmanager van de gemeente Nieuwegein presenteert opdrachtnemer een verbeterplan, na goedkeuring van de contractmanager van gemeente Nieuwegein draagt opdrachtnemer zorg voor invoering van het verbeterplan.
Evaluatie resultaten meting	1 x per kwartaal

Meetmethodiek KPI Klachtafhandeling

Kritische Prestatie Indicator: Klachtafhandeling	
Doel	Een adequate afhandeling van klachten verzorgen
Wijze van meten	Opdrachtnemer verzorgt een overzicht van binnengekomen klachten en de procedure die hieraan gekoppeld is.
Norm (waarde)	100% door de opdrachtgever goedgekeurde klachtenafhandeling.
Frequentie	Ten minste 4 x per jaar
Actie opdrachtnemer bij het niet behalen van de norm	Op aanvraag van de contractmanager van de gemeente Nieuwegein presenteert opdrachtnemer een verbeterplan, na goedkeuring van de contractmanager van gemeente Nieuwegein draagt opdrachtnemer zorg voor invoering van het verbeterplan.
Evaluatie resultaten meting	1 x per kwartaal.