



Bijlage 8 Service Level Agreement (SLA)

Elektrotechnisch- en werktuigbouwkundig onderhoud
opdrachtnemer

En

Team Accommodatie beheer gemeente Huizen

Inhoud

Inleiding	3
1. Opdracht	4
2. Communicatie	4
2.1 Contactpersonen en rol	4
2.2 Standaardcommunicatie en overlegstructuur	4
3. Processen	5
3.1 Proces opdrachtverstrekking	5
3.2 Klachtenprocedure.....	5
4. Managementinformatie	6
5. Evaluatie	6
5.1 KPI's	6
5.2 Vaststelling voldoen aan KPI's	9
5.3 Tekortkoming Opdrachtnemer	10
6. Facturatie	11

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen Team Accommodatie beheer gemeente Huizen en {leverancier} (hierna te noemen: Opdrachtnemer). Het doel van het Service Level Agreement (SLA) is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

Dit SLA maakt deel uit van de raamovereenkomst.

De dienstverlening wordt beoordeeld door mondelinge evaluaties van de in onderliggende SLA vastgelegde afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen

1. Opdracht

Opdracht betreft het gebouwonderhoud op zowel het Elektrotechnisch Onderhoud als Werktuigbouwkundig Onderhoud

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol



Gemeente Huizen

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
Leon van Oosten	Adviseur Accommodatie Beheer afdeling Ongeving	T: 06-82 86 12 92 035 – 528 15 08 @: l.vanoosten@huizen.nl

[leverancier]

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens

2.2 Standaardcommunicatie en overlegstructuur

Operationeel overleg

Betrokken vanuit gemeente Huizen	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Adviseur Accommodatie Beheer		Actielijst Operationele rapportage Planning	Periodiek/ maandelijks naar behoefte opdrachtgever.

Tactisch overleg

Het doel van het voortgangsoverleg is de performanceontwikkeling van het afgelopen kwartaal. Tijdens de kwartaaloverleggen worden trends besproken en zijn de voortgang van de KPI's, adviezen, verbetervoorstellen en de managementrapportages geagendeerd.

Betrokken vanuit gemeente Huizen	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Frequentie
Adviseur Accommodatie Beheer		Ontwikkelingen Aandachtspunten Managementrapportages KPI's Verbetervoorstellen	1x per kwartaal

3. Processen

3.1 Proces opdrachtverstrekking

De Opdrachtnemer mag slechts dan met de werkzaamheden starten en facturen als er **schriftelijk** door het Team Accommodatie Beheer gemeente Huizen opdracht is verstrekt.

3.2 Klachtenprocedure

Klacht wordt afgehandeld via de volgende procedure:

1. De Contactpersoon van Opdrachtgever (Adviseur Accommodatie Beheer) ontvangt de klacht per mail en registreert de datum en tijd van de binnenkomst van de klacht.
2. De melder wordt binnen 24 uur gebeld door de contactpersoon van Opdrachtnemer om de klacht en de oplossing te bespreken.
3. Naar aanleiding hiervan worden de vervolgacties bepaald en ingepland.
4. Deze worden per mail teruggekoppeld aan de belanghebbende/melder.
5. Na afhandeling van de klacht wordt de belanghebbende/ melder per mail op de hoogte gebracht dat de klacht is afgehandeld.
6. De klacht inclusief de oplossing wordt opgenomen in de managementrapportage.

4. Managementinformatie

Elk kwartaal (2^e week van ieder kwartaal) dienen de volgende rapportages aangeleverd te worden bij Adviseur Accommodatie Beheer gemeente Huizen :

- Uitgevoerd onderhoud in het voorafgaande kwartaal en het lopende jaar
- Verwacht onderhoud in het lopende jaar
- Kosten, onderverdeeld naar kostensoorten in het voorafgaande kwartaal en lopende jaar
- Kosten buiten contract in het voorafgaande kwartaal en het lopende jaar
- Storingsanalyse en eventueel verbetervoorstellen

5. Evaluatie

5.1 KPI's

Een evaluatie vindt plaats op basis van KPI's. Op de hieronder beschreven KPI's wordt gestuurd:

1. Tevredenheid dienstverlening Opdrachtnemer
2. Gegevensbeheer gebouwdossier
3. Respons- en hersteltijden
4. Beschikbaarheid gebouw
5. Duurzaamheid

KPI 1	Tevredenheid dienstverlening Opdrachtnemer	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Kwaliteit van dienstverlening op basis van het aantal klachten	Betreft alle soorten klachten ten aanzien van de dienstverlening van opdrachtnemer. ▪ Communicatie ▪ Facturatie ▪ Informatiedeling ▪ Pro-activiteit, houding en gedrag ▪ Kwaliteit geleverd werk, waaronder MJOP en uitvoeringsjaarplan ▪ Rapportage ▪ Verbetervoorstellen
Welke prestaties meten?	Aantal terechte en verwijtbare klachten.	
Hoe meten? (middel)	Melden en registreren van klachten.	
Hoe meten? (frequentie)	Elk halfjaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	Klacht wordt door Opdrachtgever gemeld bij Opdrachtnemer, klacht ter info doorsturen naar Contractmanagement. Opdrachtnemer neemt klacht op in rapportage.

SLA gemeente Huizen & [Leverancier]

Norm	Onvoldoende: meer dan 3 klachten Voldoende: 3 klachten of minder Goed: 0 klachten	Aantal klachten per jaar
Actie	Bij een onvoldoende of onacceptabele score levert de leverancier binnen 3 weken een verbeterplan aan.	

KPI 2	Gegevensbeheer gebouwdossier	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Actueel en compleet gebouwdossier beschikbaar hebben voor diverse informatiebehoeften	Het gebouwdossier geeft doorlopend de actuele situatie van het gebouw weer.
Welke prestaties meten?	Actualiteit, compleet en beschikbaar zijn van het gebouwdossier	
Hoe meten? (middel)	Inspectie en data analyse	Steekproef in praktijk matchen met gebouwdossier.
Hoe meten? (frequentie)	1x per kwartaal (4x per jaar)	Onaangekondigd.
Wie meet?	Team Accommodatie Beheer adviseur Accommodatie Beheer	Adviseur Accommodatie Beheer doet gebouwronde en data analyse. Opdrachtnemer loopt mee op verzoek.
Norm	Het gebouwdossier is doorlopend in een kalenderjaar voor minimaal 98% up-to-date, compleet en 24/7 digitaal door VGB te raadplegen	Alle onderhoudswerkzaamheden die leiden tot aanpassing in het gebouwdossier zijn binnen 2 weken verwerkt in het gebouwdossier.
Actie	Bij niet nakomen van prestatie volgt het herstellen van gebreken binnen 1 week	

KPI 3	Respons en hersteltijden	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Oplossing meldingen binnen de gestelde respons- en hersteltijden	

SLA gemeente Huizen & [Leverancier]

Wat meten?	Overschrijding door het meten van doorlooptijd ten opzichte van de toegestane respons- en hersteltijden	
Hoe meten? (middel)	FMIS leverancier	Overschrijdingen dienen direct inzichtelijk te zijn in FMIS leverancier. Daarnaast dient leverancier periodiek rapportages met doorlooptijden aan te leveren.
Hoe meten? (Frequentie)	Real time door leverancier	
Wie meet?	Adviseur Accommodatie Beheer gemeente Huizen	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor invoeren gegevens en rapporteren.
Norm	Meldingen urgentieklasse 1: 99% Meldingen urgentieklasse 2: 95% Meldingen urgentieklasse 3: 95%	Aantal gevallen van overschrijding van herstel- of responstijd. Hersteltijd prevaleert boven responstijd. Voorbeeld: Bij meldingen met urgentieklasse 1 mag slechts 1 op de 100 meldingen de herstel- of responstijd overschreden worden. Reistijd buiten kantoortijden is gesteld op 30 minuten.
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken een verbetervoorstel bij Opdrachtgever aan te leveren.	

KPI 4	Beschikbaarheid gebouw	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Geen verstoring van het bedrijfsproces binnen het gebouw door het niet beschikbaar zijn van een ruimte.	
Welke prestaties meten?	Verstoring beschikbaarheid ruimten veroorzaakt door het in storing zijn van een bouwdeel en/of installatiedeel. Een ander op basis van gemelde klachten.	.
Hoe meten? (middel)	FMIS leverancier	
Hoe meten? (Frequentie)	Doorlopend	1x per maand rapportage aan Accommodatiebeheer door Opdrachtnemer
Wie meet?	Adviseur Accommodatie Beheer gemeente Huizen	Input gegevens door Opdrachtnemer aan de hand van gemelde klachten over beschikbaarheid ruimte. Rapportages door Opdrachtnemer
Norm	99,8% beschikbaarheid gebouwen en alle ruimten daarin zodat bedrijfsprocessen doorgang vinden. Op alle dagen tussen 7:30 – 22:00 uur. De maximale storingsomvang conform paragraaf 4.5.5 'Respons- en hersteltijden'.	Elke verstoring van het bedrijfsproces, dat leidt tot een lagere beschikbaarheid dan 99,8%, veroorzaakt door het in storing* zijn van een bouwdeel en/of installatiedeel binnen scope van Opdrachtnemer: ▪ in een ruimte zelf, of

SLA gemeente Huizen & [Leverancier]

	Acceptatie van maximaal 2 identieke gebeurtenissen/verstoringen per jaar in het gebouw/ruimte.	in een op enigerlei wijze met een ruimte verbonden andere ruimte, waardoor het bedrijfsproces geen doorgang kan vinden. Accomodatiebeheer geeft aan dat het bedrijfsproces geen doorgang kan vinden en meldt dat aan Opdrachtnemer. Einde storing = vaststelling door medewerker van Accomodatiebeheer dat verstoring van het bedrijfsproces is verholpen. Beschikbaarheid wordt vastgelegd in FMIS Opdrachtgever. * Te plannen onderhoud moet 2 maanden van te voren in overleg met Accomodatiebeheer worden ingepland. Het te plannen onderhoud leidt nooit tot het ongewenst/ongepland niet beschikbaar zijn van een ruimte.
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken verbetervoorstellen bij Opdrachtgever aan te leveren.	

KPI 5	Duurzaamheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Optimaal bijdragen aan de duurzaamheidsambities van de Gemeente Huizen	Deze KPI zal in samenwerking met de Opdrachtnemer worden ingevuld.
Welke prestaties meten?	Nader uit te werken	
Hoe meten? (middel)	Nader uit te werken	
Hoe meten? (Frequentie)	Nader uit te werken	
Wie meet?	Volgt	
Norm	Volgt	
Actie	Volgt	

5.2 Vaststelling voldoen aan KPI's

Team Accommodatie Beheer in de persoon van Adviseur Accommodatie Beheer gemeente Huizen heeft mogelijkheden om periodieke audits/metingen uit te laten voeren door een onafhankelijke partij. Indien Adviseur Accommodatie Beheer van mening is dat een meting door een onafhankelijke partij uitgevoerd wordt, dan bepaalt Adviseur Accommodatie Beheer van de gemeente Huizen welke onafhankelijke partij deze audit/meting uitvoert.

Team Accommodatie Beheer is de persoon van Adviseur Accommodatie Beheer en Opdrachtnemer:

- verstrekken de onafhankelijke derde die een audit uitvoert op zijn verzoek onmiddellijk alle informatie die de onafhankelijke redelijkerwijs noodzakelijk acht voor het uitvoeren van een audit.
- verschaffen de onafhankelijke derde die een audit uitvoert op zijn verzoek toegang tot alle ruimtes in het gebouw.
- mogen uitvoering van periodieke metingen bijwonen.
- zien er op toe dat de onafhankelijke derde bij het uitvoeren van een audit het bedrijfsproces zo min mogelijk zal verstoren.

Als Opdrachtnemer twijfelt aan de juistheid van het resultaat van de periodieke audit/meting mag zij deze verifiëren en zelf een audit uit (laten) voeren. De kosten zijn voor Opdrachtnemer. Accommodatiebeheer moet hieraan medewerking verlenen. Accommodatiebeheer kan restricties stellen aan de te overleggen informatie en/of toegang tot het gebouw of ruimtes van het gebouw.

5.3 Tekortkoming Opdrachtnemer

Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven prestaties en KPI's. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer moet voldoen aan de norm (= goed). Per kalenderjaar zijn er afwijkingen (afhankelijk van de zwaarte) van de KPI('s) toegestaan. In onderstaande figuur is per KPI de afwijking (grenswaarde) in 'matig' en 'onvoldoende' aangegeven.

KPI Beoordeling	1	2	3	4	5	6
	Tevredenheid dienstverlening	Gegevens-beheer gebouw-dossier	Respons- en hersteltijden	Binnen-klimaat	Beschikbaarheid	Duurzaamheid
Goed (=norm)	0	98%	Urg. 1: 100% Urg 2: 95% Urg 3: 95%	Voldoen aan de eisen	99,5%	Volgt
Matig	< 3	> 95 < 98%	Urg 1: $\geq 99 < 100\%$ Urg 2: $\geq 92 < 95\%$ Urg 3: $\geq 92 < 95\%$	-	-	Volgt
Onvoldoende	≥ 3	< 95%	Urg 1: < 99% Urg 2: < 92% Urg 3: < 92%	Niet voldoen aan de eisen	< 99,5%	volgt

Per jaar is het toegestaan om op een KPI een onvoldoende en/of matig te scoren. Echter dient deze KPI in het volgende jaar volgens de norm te zijn. Bij een herhaaldelijke tekortkoming op eenzelfde KPI behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst

Tevens bestaat de mogelijkheid dat bij herhaaldelijke tekortkoming niet over zal worden gegaan tot verlenging van de overeenkomst.

Volgens paragraaf 2.2 'Standaardcommunicatie en overlegstructuur' worden tussentijdse contractevaluaties gehouden, waarin ook de behaalde prestaties per KPI worden besproken en geëvalueerd. Doel is om vroegtijdig inzicht te krijgen in het wel/niet halen van de prestaties en waar nodig bij te sturen. Bij een negatieve prognose voor het behalen van een KPI, dient gehandeld te worden conform een stappenplan. Hierin is weergegeven welke stappen Partijen kunnen doorlopen bij een Tekortkoming Opdrachtnemer. Dit stappenplan wordt na gunning in samenwerking met de gegunde partij opgesteld.

6. Facturatie

Facturen dienen verzonden te worden aan:

Gemeente Huizen

Ref: kostenplaatsnummer/opdrachtnummer

Graaf Wichman 10

1276 KB Huizen

De factuur wordt gemaild naar: facturen@huizen.nl

Op de factuur staan naast de wettelijk vereiste gegevens de volgende gespecificeerde gegevens:

- Opdrachtnummer of kostenplaatsnummer
- Opdrachtgever/contactpersoon

Daarnaast gelden de volgende afspraken:

- Het kan voorkomen dat in de extra opdracht (Nadere Overeenkomst) of Opdrachtbrief afwijkende facturatiegegevens opgegeven worden.
- De facturatie van vaste kosten geschiedt per kwartaal (medio tweede maand van het lopende kwartaal).
- In geval van een regieopdrachten geldt dat de facturatie na afronding van de opdracht geschiedt. Regieopdrachten worden middels een verzamelfactuur per maand gefactureerd, tenzij nadrukkelijk anders is aangegeven.