

Service Level Agreement (SLA)

Onderhoud Liftinstallaties

tussen



en

[Leverancier]

Opdrachtgever : VU
Leverancier : [naam]
Referentie : FCO202007
Versie : 0.1
Datum : 30-10-2020

Inhoud

Inleiding	3
1. Opdracht.....	4
2. Communicatie	4
2.1 Contactpersonen en rol.....	4
2.2 Structuur standaardcommunicatie.....	4
2.3 Overlegstructuur.....	5
3. Processen.....	5
3.1 Proces opdrachtverstrekking.....	5
3.2 Klachtenprocedure	6
3.3 Overige afspraken.....	6
4. Managementinformatie	6
5. Evaluatie	8
5.1 KPI's	8
5.2 Tekortkoming Opdrachtnemer.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
6. Facturatie.....	13

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen VU 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 met referentie FCO202007 welke per 01-04-2021 ingaat. De bron van dit document is de Offerteaanvraag Liftonderhoud Campus.

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

1. Opdracht

De opdracht betreft het totale beheer en onderhoud van alle (lift)installaties in de gebouwen van de VU. Onder liftinstallaties worden onder andere de volgende installaties verstaan:

- Boekenheffer;
- Goederenheffer;
- Goederenlift;
- Hefplateau;
- Invalidenheffer;
- Personenlift;
- Plateaumonolift;
- Platformlift;
- Roltrap;
- Traplift;
- Gevellift.

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen VU:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
[naam]	Senior Gebouwcoördinator (Eerste aanspreekpunt)	T: @:
[naam]	Contractmanager	T: @:
[naam]	Teamhoofd Gebouwbeheer	T: @:

Contactpersonen Opdrachtnemer:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
		T: @:
		T: @:
		T: @:

2.2 Structuur standaardcommunicatie

Operationeel contact

VU		Opdrachtnemer
[Afdeling/persoon]	↔	[Afdeling/persoon]
[Afdeling/persoon]	↔	[Afdeling/persoon]

2.3 Overlegstructuur

Van alle periodieke overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag/actielijst gemaakt en binnen 5 werkdagen na het overleg verstrekt aan de aanwezigen.

Operationeel overleg

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Senior gebouwbeheerder		Lopende zaken	1 x per maand

Tactisch overleg

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Senior gebouwbeheerder Contractmanager Teamhoofd Gebouwbeheer		Ontwikkelingen Aandachtspunten Rapportages Jaarplan Voortgang onderhoud KPI's	4 x per jaar

Het doel van het tactisch overleg is de het bespreken van de performanceontwikkeling van het afgelopen kwartaal. Hierbij worden trends besproken, de voortgang van de KPI's, managementrapportages, adviezen en verbetervoorstellen.

3. Processen

3.1 Proces opdrachtverstrekking

1. ...
2. ...
3. ...

3.2 Klachtenprocedure

Klacht wordt afgehandeld via een de onderstaande klachtenprocedure:

1. ...
2. ...
3. ...

3.3 Overige afspraken

Volgt

4. Managementinformatie

4.1 Rapportages

Per kwartaal zal Opdrachtnemer de onderstaande rapportages aanleveren. De rapportages worden uiterlijk in de tweede week van elk kwartaal aangeleverd bij de contactpersonen van de VU, genoemd in paragraaf 2.1 onder het kopje tactisch overleg.

- Overzicht van storingen, voorzien van de volgende gegevens: datum melding, , omschrijving melding, liftnummer, gebouw, respons- en hersteltijd (inclusief percentage op tijd).
- Overzicht van beschikbaarheidspercentage per liftinstallatie gedurende het lopende jaar.
- Overzicht van klachten, voorzien van de volgende gegevens: datum, omschrijving klacht, oplossing en maatregel ter voorkoming.
- Onderhoudsmanagementrapportage, voorzien van de volgende gegevens: uitgevoerd onderhoud, verwacht onderhoud in relatie tot beleidsparameters,
- Financieel overzicht met daarin de gefactureerde bedragen in relatie tot de opdrachten. Kosten buiten contract als gevolg van molest en verkeerd gebruik.

4.2 Informatiemanagement conform Programma van Eisen

Onderdeel van de scope is het opstellen en actueel houden van het installatie dossier, inclusief informatiedeling tussen VGB en Opdrachtnemer. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de uitgangspunten die hiervoor gelden.

4.8.1 Actualisering installatieoverzicht

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van het installatieoverzicht. Door derden aangebrachte of verwijderde installaties worden door VGB aan Opdrachtnemer gemeld. Opdrachtnemer verplicht zich tot het periodiek actualiseren en (digitaal) aanvullen van het installatieoverzicht. Deze gegevens dienen gedurende ieder half jaar van het contract verzameld, verwerkt en zowel schriftelijk als digitaal vastgelegd en verstrekt te worden.

4.8.2 Actualisering activiteitenoverzicht

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van het activiteitenoverzicht met betrekking tot de minimale eisen die wettelijk aan het gepland onderhoud dienen in het activiteitenoverzicht te worden aangepast.

4.8.3 Beheer digitale documenten

Opdrachtnemer dient van de wettelijk vereiste installatielogboeken, installatie documenten en installatietekeningen, alsmede van de beschikbare overige installatietekeningen en installatiedocumenten een digitale kopie in pdf-formaat te maken en deze te archiveren. Indien bij de VU vrij bewerkbare digitale versies of kopieën in pdf-formaat beschikbaar zijn, zullen deze zonder kostenvergoeding ter beschikking worden gesteld aan de Opdrachtnemer van het onderhoud aan de liftinstallaties.

De digitaal vrij bewerkbare versie dient naast de te maken pdf-formaat kopie te worden gearchiveerd.

Op eerste aanzegging van de Opdrachtgever (bijvoorbeeld door het zoekraken van het betreffende document, of bij beëindiging van de overeenkomst) worden de digitale documenten zonder kosten ter beschikking gesteld aan opdrachtgever.

4.8.4 Beheer logboeken en gegevens

Opdrachtnemer dient voor de lift installaties het masterlogboek bij te houden. Dit masterlogboek omvat alle essentiële documenten en gegevens van de installaties die onderdeel uitmaken van dit onderhoudscontract, overeenkomstig de omschrijving bij de begripsbepalingen in dit Programma van Eisen

Opdrachtnemer controleert jaarlijks de aanwezigheid en volledigheid van de op de locatie aanwezige logboeken. Geconstateerde onvolkomenheden waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is dienen kosteloos door Opdrachtnemer te worden hersteld.

Onvolkomenheden waarvoor Opdrachtnemer geen verantwoordelijkheid draagt worden gemeld aan opdrachtgever en vermeld in het masterlogboek.

4.8.5 Portal

De portal dient als informatie-uitwisseling tussen VGB en Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een portal, waarbij Opdrachtgever de mogelijkheid heeft te beschikken over relevante documenten, zoals:

- onderhoudsplanningen;
- voortgang nazorg en reparatieacties;
- managementrapportages;
- rapporten uitgevoerde audits;
- verslagen;
- installatieoverzichten;
- logboeken;
- masterlogboeken per liftinstallatie;
- (digitale) werkbonden
- alle financiële informatie en facturatie;
- registratie overeengekomen KPI's;
- digitale documenten waarover Opdrachtnemer een beheersverantwoording draagt.

Deze documenten dienen voor VGB eenvoudig en overzichtelijk toegankelijk te zijn.

Opdrachtnemer dient adequate maatregelen te treffen die voorkomen dat onbevoegde derden toegang hebben/krijgen tot dit domein. Alle documenten, bestanden en gegevens zijn en blijven het eigendom van VGB, op eerste aanzegging van VGB dienen deze direct door Opdrachtnemer, zonder doorberekening van eventuele kosten, aan de Opdrachtgever verstrekt te worden.

4.8.6 Servicebonnen

Alle onderhoudsactiviteiten dienen te worden gerapporteerd middels servicebonnen in de portal. Op de servicebonnen dient het opdrachtbonnummer van Opdrachtgever vermeld te zijn.

5. Evaluatie

5.1 KPI's

Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van het contracten of aanpassingen gewenst of noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer wordt hierbij gestimuleerd actief mee te denken over de KPI's. Op de hieronder beschreven KPI's wenst VGB in ieder geval te sturen.

1. Tevredenheid dienstverlening Opdrachtnemer
2. Gegevensbeheer liftinstallaties
3. Realiseren respons- en hersteltijden
4. Beschikbaarheid liftinstallaties
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 Realisatiemanagement/VGB (Opdrachtgever) gemeld bij Opdrachtnemer, klacht ter info doorsturen naar Contractmanagement. Opdrachtnemer neemt klacht op in rapportage.
Norm	Onvoldoende: meer dan 2 klachten Voldoende: 2 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 liftinstallatie	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Actueel en compleet gegevensbeheer liftinstallatie beschikbaar hebben voor diverse informatiebehoeften	De informatie in het dossier geeft doorlopend de actuele situatie van de liftinstallaties weer.
Welke prestaties meten?	Actualiteit, compleet en beschikbaar zijn van het dossier	
Hoe meten? (middel)	Inspectie en data analyse	Steekproef in praktijk matchen met informatiegegevens.
Hoe meten? (frequentie)	1x per kwartaal (4x per jaar)	Onaangekondigd.
Wie meet?	VGB	VGB doet ronde en data analyse. Opdrachtnemer loopt mee op verzoek.
Norm	Het dossier 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 dossier zijn binnen 2 weken verwerkt in het betreffende dossier.
Actie	Bij niet nakomen van prestatie dan het herstellen van gebreken binnen 1 week	

KPI 3	Respons en hersteltijden	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Oplossing meldingen binnen de gestelde respons- en hersteltijden	
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?	VGB	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 liftinstallaties	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Geen verstoring van het bedrijfsproces binnen het gebouw door het niet beschikbaar zijn van een lift.	
Welke prestaties meten?	Het niet bereikbaar zijn van verdiepingen met de lift die in storing staat, voor mensen die afhankelijk zijn van het gebruik van deze lift.	.
Hoe meten? (middel)	FMIS/beschikbaarheidsrapportage leverancier	
Hoe meten? (Frequentie)	Doorlopend	1 x per jaar zal deze KPI worden beoordeeld.
Wie meet?	VGB	

Norm	99,5% beschikbaarheid van elke individuele lift, zodat bedrijfsprocessen doorgang vinden. Gemiddeld dient de beschikbaarheid van alle liften over de periode van een jaar 99,7% te zijn. De beschikbaarheid geldt op werkdagen tussen 7:30 – 17:30 uur. De maximale storingsomvang conform “Maximale 1e Hersteltijd” uit figuur 5 “Respons- en hersteltijden” in paragraaf 4.3.4 “Respons- en hersteltijden”. Acceptatie van maximaal 2 identieke gebeurtenissen/verstoringen per jaar aan elke individuele lift.	Elke verstoring van het bedrijfsproces, dat leidt tot een lagere beschikbaarheid dan de gestelde norm veroorzaakt door het in storing* zijn van een individuele lift. VGB geeft aan dat het bedrijfsproces geen doorgang kan vinden en meldt dat aan Opdrachtnemer. Einde storing = vaststelling door medewerker VGB dat verstoring van het bedrijfsproces is verholpen. Beschikbaarheid wordt vastgelegd in FMIS opdrachtgever en portal leverancier. * Te plannen onderhoud moet 2 maanden van te voren in overleg met VGB 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 VU	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

Per KPI is in bovenstaande tabellen aangegeven welke mogelijkheden VGB heeft om periodieke audits/metingen uit te (laten) voeren en te toetsen of voldaan wordt aan de gestelde KPI-norm. Indien VGB van mening is dat een audit/meting uitgevoerd dient te worden door een

onafhankelijke partij, dan bepaalt VGB welke onafhankelijke partij deze audit/meting uitvoert. VGB 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 zorgproces 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. VGB moet hieraan medewerking verlenen. VGB kan restricties stellen aan de te overleggen informatie en/of toegang tot het gebouw of ruimtes van het gebouw.

5.3 Tekortkoming Opdrachtnemer

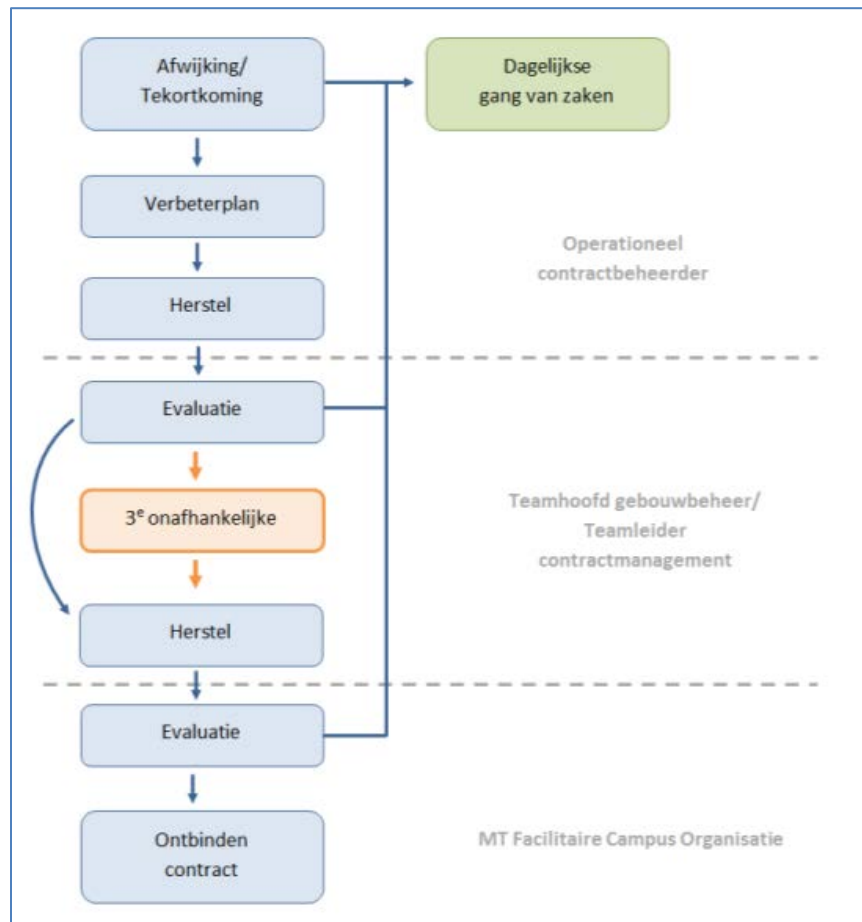
Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven prestaties en KPI's. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer moet voldoen aan de norm (= goed). Per kalenderjaar zijn er afwijkingen (afhankelijk van de zwaarte) van de KPI(s) toegestaan.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

KPI Beoordeling	1	2	3	5	6
	Tevredenheid Dienst- verlening	Gegevens- beheer gebouwdossier	Respons- en hersteltijden	Beschikbaarheid	Duurzaamheid
Goed (=norm)	0	98%	Urg. 1: 99% Urg 2: 95% Urg 3: 95%	Basis: 99,5% Plus: 99,7%	Volgt
Voldoende	< 2	-	-	-	Volgt
Onvoldoende	≥ 2	< 98%	Urg 1: < 99% Urg 2: < 95% Urg 3: < 95%	Basis: < 99,5% Plus: < 99,7%	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 (zie Escalatiemodel).

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

Bij een negatieve prognose voor het behalen van een KPI, dient gehandeld te worden conform onderstaande figuur. In deze figuur is weergegeven welke stappen partijen kunnen doorlopen bij een tekortkoming Opdrachtnemer.



6. Facturatie

De factuur dient per e-mail te worden verzonden naar: invoice@vu.nl. De toezending per reguliere post dient achterwege te blijven.

Factuur dient verzonden te worden als volgt:

Factuur met toegevoegd de bijlagen in 1 PDF bestand toezenden aan invoice@vu.nl

Opdrachtnemer adresseert facturen:

Vrije Universiteit Amsterdam

F&A/FSC/BA HG 1E-20

Ref: bedrijfsnummer/faculteitsnaam

De Boelelaan 1105
1081 HV Amsterdam