

Service Level Agreement behorende bij de Overeenkomst Meubilair (onderwijs- en projectinrichting)

[Naam Opdrachtnemer]



Datum	23-06-2021
Referentie	Bijlage 4 / 2022002912
Versie	Concept
Afdeling	Facilitaire Service Organisatie
Auteur	Projectteam Meubilair (onderwijs- en projectinrichting)

© Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

INHOUDSOPGAVE

1	DOEL	3
2	BEPALINGEN	3
3	MINIMALE EISEN EN KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	5
4	COMMUNICATIE- EN ESCALATIEMODEL EN RAPPORTAGE	8
4.1	Communicatie.....	8
4.2	Escalatie	10
4.3	Rapportage	11

1 DOEL

Het doel van deze Service Level Agreement (SLA) is om heldere prestatieafspraken te maken met betrekking tot de levering van meubilair en de daarbij behorende dienstverlening, deze te meten en bespreekbaar te maken en op basis hiervan te sturen. Deze SLA beschrijft de prestatieverwachtingen (Kritische Succes Factoren – KSF) die Saxion heeft ten opzichte van haar opdrachtnemer. Deze prestatieverwachtingen worden gekoppeld aan minimale eisen en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hiervoor zijn normen gedefinieerd.

Deze SLA is erop gericht om voor Saxion te waarborgen dat het gewenste niveau van dienstverlening gedurende de totale contractperiode zal worden geleverd. De kwaliteitsnormen waaraan de geleverde diensten dienen te voldoen zijn beschreven in dit SLA en maakt integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst Meubilair (onderwijs- en projectinrichting) met referentienummer 2022002912.

2 BEPALINGEN

1. De looptijd van de SLA loopt parallel met de duur van de overeenkomst. De SLA eindigt evenwel bij beëindiging van de overeenkomst.
2. Partijen hebben de prestatieverwachtingen en –eisen geconcretiseerd en genormeerd in de vorm van minimale eisen en KPI's, waarbij de minimale eisen zijn opgenomen in de overeenkomst en de KPI's zijn opgenomen in hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** van dit document.
3. Op basis van de gemeten prestaties, scoort opdrachtnemer op overeengekomen eisen en de individuele KPI's (zoals hierboven onder lid 2 van dit artikel opgenomen).
4. De periode waarop de metingen van de eisen en de KPI's betrekking hebben zijn in de bijbehorende rapportage opgenomen.
5. Volgens afgesproken planning levert Opdrachtnemer de scores van de prestatieverwachtingen en – eisen inclusief onderbouwing met cijfermateriaal/toelichting aan bij de contractmanager van Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de SLA rapportage, al dan niet steekproefsgewijs.
6. Na ontvangst en analyse van de rapportage door Opdrachtgever kan Opdrachtgever, indien hier naar oordeel van Saxion aanleiding toe is, een extra bespreking (naast de reguliere gesprekmomenten) beleggen tussen Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever. De SLA rapportage en de achterliggende informatie vormen een input voor deze bespreking.
7. In het geval Opdrachtgever zich niet akkoord verklaart met de inhoud van de rapportage zal Opdrachtgever haar afwijkende inzicht onderbouwen.
8. In het geval de prestatie op een of meerdere minimale eisen incidenteel niet aan de gestelde normen voldoet dan zal de Opdrachtnemer beheersmaatregelen treffen. Indien de incidenten een structureel karakter krijgen dan zal Opdrachtnemer een verbetertraject opstarten.
9. In het geval de prestaties van Opdrachtnemer op één of meerdere onderdelen in de voorliggende periode niet aan de gestelde norm(en) hebben voldaan, zoals beschreven in hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**, wordt dit beschouwd als onvoldoende presteren. Al naar gelang de mate van niet voldoen wordt de prestatie gekwantificeerd als “onvoldoende” of “slecht” presteren (hieronder in een tabel uitgewerkt). Bij slecht presteren zal een verbetertraject opgestart dienen te worden, bij matige prestatie dient de opdrachtnemer een toelichting met genomen beheersmaatregelen te overleggen.

Prestatieniveau	Toelichting
Goed	De prestatie is door de opdrachtnemer op een goede wijze ten behoeve van Opdrachtgever uitgevoerd. Er is ruim voldaan aan de gestelde minimale eisen alsmede zijn de gestelde KPI doelen gerealiseerd
Voldoende	De prestatie is op voldoende wijze ten behoeve van Opdrachtgever uitgevoerd. Er is hierbij voldaan aan de gestelde minimale eisen alsmede zijn de gestelde KPI doelen gerealiseerd.
Onvoldoende	De prestatie is grotendeels op een voldoende wijze ten behoeve van Opdrachtgever uitgevoerd. Er is hierbij gedeeltelijk voldaan aan de gestelde minimale eisen alsmede zijn de gestelde KPI doelen deels gerealiseerd.
Slecht	De dienstverlening is op een grotendeels onvoldoende wijze ten behoeve van Opdrachtgever uitgevoerd. Er is hierbij grotendeels niet voldaan aan de gestelde minimale eisen alsmede zijn de gestelde KPI doelen grotendeels niet gerealiseerd.

10. Een verbetertraject start met een verbeterplan en eindigt met een verbeterrapport van Opdrachtnemer. Het verbeterplan bevat minimaal de onderdelen

- de analyse van probleem en oorzaak;
- de verbeterdoelstelling;
- de verbeteracties;
- inzet mensen en middelen;
- de tijdsplanning.

Dit verbeterplan dient door de contractmanager van Opdrachtgever goedgekeurd te worden voor Opdrachtnemer het verbeterplan uitvoert. Ter afronding van het verbetertraject wordt een verbeterrapport ter goedkeuring voorgelegd.

11. Afhankelijk van de ernst en de oorzaak kan de contractmanager van Opdrachtgever bij een structureel niet voldoende presteren besluiten dat Saxion tot het moment dat het verbeterrapport wordt goedgekeurd niet of slechts in beperkte omvang gebruik maakt van de diensten van Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan hiervoor derden inschakelen.
12. In het geval in twee opeenvolgende contractjaren niet voldaan wordt aan de gestelde jaarnorm, beschouwt Opdrachtgever dit als het structureel niet voldoen aan de prestatie. In dat geval heeft Saxion de mogelijkheid het contract met de opdrachtnemer te ontbinden zonder verdere verplichtingen gedurende de nog resterende contractjaren.
13. Partijen kunnen in overleg op basis van voortschrijdend inzicht mits goed onderbouwd, de KPI's tijdens de looptijd van de overeenkomst te wijzigen.

3 MINIMALE EISEN EN KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN

Om te komen tot een heldere structuur van het meten van het resultaat wordt gebruik gemaakt van minimale eisen en KPI's.

De minimum eisen zijn opgenomen in Bijlage 5 van de aanbesteding Meubilair (onderwijs- en projectinrichting) met referentienummer 2022002912.

De belangrijkste minimale eisen ten behoeve van een goed functionerende dienstverlening zijn:

Minimale eis	Omschrijving	Norm
Kwaliteit	De producten voldoen aan de gestelde technische specificaties	100%
Levertijd	Opdrachtnemer levert meubilair (onderwijs- en projectinrichting) volledig en op tijd conform afgesproken leverdatum.	98%
Opvolging reparaties	Binnen één (1) werkdag, na melding door Opdrachtgever, opgepakt door Opdrachtnemer en terugkoppeling reparatiemoment	100%
Catalogus/webshop	De aangeleverde catalogus dient actueel en correct te zijn De webshop is volledig, actueel en correct en voldoet aan de technische vereisten	100%
Offerteaanvraag	Opdrachtnemer dient na toestemming van de aanvraag binnen 5 werkdagen een definitieve offerte aan te leveren	100%
Communicatie	Opdrachtnemer communiceert volgens gestelde eisen.	100%
Bereikbaarheid	Single point of contact inclusief automatische vaste vervanging bij afwezigheid pakken zijn bereikbaar, waarbij binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk op de vragen van Opdrachtgever gereageerd wordt.	100%
Overleggen	Tijdig ingepland en gevoerd (inclusief verslaglegging), zoals opgenomen in hoofdstuk 4.	100%
Managementrapportage	Opdrachtgever draagt zorg voor correct aanlevering van informatie en rapportages op basis van de gestelde eisen. Dit betekent dat opdrachtnemer tijdig, compleet en in de juiste vorm aanlevert (zie hoofdstuk 4)	100%
Correcte factuur	Opdrachtgever draagt zorg voor correct facturatieproces op basis van de door Opdrachtgever gestelde eisen. Dit betekent dat opdrachtnemer tijdig en juiste facturen aanlevert en dat deze zijn voorzien van de juiste kenmerken.	100%

De volgende KPI is overeengekomen:

Kritische Prestatie Indicator 1 Leverbetrouwbaarheid bij projecten		
Deze KPI geeft de mate van leverbetrouwbaarheid van de Opdrachtnemer aan:		
Doelstelling:	Het doel is de mate van leverbetrouwbaarheid van de dienstverlening van de Opdrachtnemer te meten.	
<i>Dienstverlening:</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Norm</i>
Leverbetrouwbaarheid	Opdrachtnemer levert meubilair (onderwijs- en projectinrichting) volledig en op tijd conform afgesproken leverdatum.	98%
Verantwoordelijke	Opdrachtnemer	
Berekening	Opdrachtnemer levert gegevens aan, inclusief onderbouwing, ter beoordeling van Opdrachtgever	
Frequentie:	Standaard in managementrapportage	

Ten aanzien van deze KPI geldt een malus bij het niet realiseren van de overeengekomen levertijd van 5% van de opdrachtwaarde voor de specifieke bestelling per dag dat te laat wordt geleverd, gedurende de eerste drie dagen na de overeengekomen leverdatum. Vervolgens wordt een malus van 5% van de opdrachtwaarde voor de specifieke bestelling per week dat te laat wordt geleverd opgelegd. Opdrachtnemer kan de malus voorkomen door, naar oordeel van Opdrachtgever, adequaat tijdelijk meubilair in te zetten en op kosten van opdrachtnemer te vervangen nadat alsnog geleverd kan worden. De malus is belangrijk omdat het leveren van meubilair een stap is waarmee tal van activiteiten samenhangen (leveren en installeren van ICT voorzieningen, schoonmaken van nieuw in te richten ruimten) die, wanneer ze niet op tijd worden uitgevoerd, het onderwijs ernstig kunnen belemmeren.

Kritische Prestatie Indicator 2 Duurzaamheid/circulariteit		
Deze KPI wordt opgesteld naar aanleiding van de open vragen in de aanbesteding Meubilair referentienummer		
Doelstelling:	Het doel is de mate van kwaliteit van de dienstverlening van de Opdrachtnemer te meten.	
<i>Dienstverlening:</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Norm</i>
Duurzaamheid/circulatie		
Frequentie:	Jaarlijks voor drie maanden voor contractverlenging	

Kritische Prestatie Indicator 3 Implementatie		
Deze KPI wordt opgesteld naar aanleiding van de open vragen in de aanbesteding Meubilair referentienummer		

Doelstelling:	Het doel is de mate van kwaliteit van de dienstverlening van de Opdrachtnemer te meten.	
<i>Dienstverlening:</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Norm</i>
Implementatie		
Frequentie:	Jaarlijks voor drie maanden voor contractverlenging	

Kritische Prestatie Indicator 4 Klanttevredenheid

Deze KPI geeft de klanttevredenheid van de eindgebruiker en overige betrokkenen aan.

Doelstelling:	Het doel is de mate van tevredenheid van eindgebruikers en overige betrokkenen omtrent de dienstverlening van de Opdrachtnemer te meten.
Verantwoordelijke:	Opdrachtgever
Norm:	Jaarlijks voert Opdrachtnemer onder een representatieve afvaardiging van de stakeholders (Bestellers, projectleiding, contractbeheerder, huismeester, contractmanager) een klanttevredenheidsonderzoek uit. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor een representatief instrument waarbij de schaal van 1 tot 10 wordt gehanteerd. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek bedraagt minimaal een 7 op een schaal van 1 tot 10. Het cijfer mag niet meer dan 0,5 zakken ten opzichte van de vorige periode. Een lager cijfer dan 7 wordt uitgebreid gemotiveerd.
Berekening:	$\frac{\text{Som van overall score per gemeten medewerker}}{\text{Aantal gemeten medewerkers}}$ <p>De klanttevredenheid wordt ten minste gemeten over de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschikbaarheid en bereikbaarheid contactpersoon; - Invulling van de eisen en de toezeggingen in de antwoorden op open vragen; - Nakomen van afspraken met betrekking planningen en levertijden - Communicatie; - Pro-activiteit. <p>De minimale respons is 50 medewerkers</p>
Frequentie:	Jaarlijks voor drie (3) maanden voor contractverlenging

4 COMMUNICATIE- EN ESCALATIEMODEL EN RAPPORTAGE

Saxion wenst dat er structureel gerapporteerd wordt en overleg plaatsvindt over de geleverde diensten met de opdrachtnemer. Er zijn verschillende overleg- en rapportageniveaus gedefinieerd. Partijen hebben hiervoor personen/funcities aangewezen die hiervoor verantwoordelijk zijn. Hieronder worden de kaders voor de te voeren overleggen en te leveren rapportages weergegeven.

Voor een goede benutting van deze SLA is het van belang dat beide partijen heldere rollen definiëren, deze van elkaar kennen en respecteren. Toepassing vindt plaats binnen een eveneens helder communicatie- en escalatiemodel.

4.1 COMMUNICATIE

Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon (single point of contact) aan voor alle vragen en opmerkingen van Saxion en voor borging van de kwaliteit en de snelheid van de dienstverlening en zal de samenhang tussen projecten bij Saxion herkennen en aangeven. De vaste contactpersoon van Opdrachtnemer dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten.

De contactpersoon van Opdrachtnemer dient tevens over voldoende mandaat te beschikken om escalaties per direct op te kunnen lossen. Dit aanspreekpunt is de gesprekspartner voor de contractmanager van Opdrachtgever.

Ook wordt door Opdrachtnemer een vaste vervanger aangesteld. Indien de vaste contactpersoon langer dan twee (2) werkdagen afwezig is, neemt de vaste vervangende contactpersoon automatisch deze werkzaamheden over.

Bij het initieel vaststellen van de contactpersoon en vervangend contactpersoon kan Opdrachtgever een intakegesprek met deze personen van Opdrachtnemer wensen, waarbij Opdrachtgever haar akkoord dient te geven op de invulling van de persoon voor de rol.

In het geval Opdrachtgever niet tevreden is over de wijze waarop een contactpersoon van de Opdrachtnemer fungeert, is Opdrachtgever gerechtigd te verlangen dat Opdrachtnemer deze anders beminst. In dat geval wordt Opdrachtnemer geacht gehoor aan dit verzoek te geven en deze rol met een adequaat persoon te bemensen. Hiertoe kan ook een intakegesprek plaatsvinden tussen de nieuwe functionaris van de Opdrachtnemer met die van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever haar akkoord wel/niet zal geven op deze bemensing.

Gedurende looptijd van de SLA zijn de onderstaande personen de contactpersonen:

Saxion		Opdrachtnemer
Niveau	Operationeel	
Rol	Contractbeheerder	Key Account Manager
Naam:	Inge Ebbing / Frank van Leeuwen	
Functie:	Support medewerker Facilitaire Serviceorganisatie	
Telefoonnummer:	06-51844016 /	
E-mailadres:	i.b.a.ebbing@saxion.nl / f.i.vanleeuwen@saxion.nl	
Saxion		Opdrachtnemer
Niveau	Tactisch	
Rol	Contractmanager	Key Account Manager
Naam:	Marion Keesmaat	
Functie:	Contractmanager	
Telefoonnummer:	06-51388919	
E-mailadres:	m.keesmaat@saxion.nl	
Saxion		Opdrachtnemer
Niveau	Strategisch	
Rol	Contracteigenaar	Sales Manager
Naam:	Agnes van Capelle	
Functie:	Locaie manager Facilitaire Serviceorganisatie	
Telefoonnummer:	06-20541063	
E-mailadres:	a.g.l.capelle@saxion.nl	

Partijen onderscheiden de volgende overleg niveaus:

Operationeel overleg	
Doelstelling:	Operationele voortgang van de dienstverlening. Lopende werkzaamheden en bewaken van de minimale eisen. Bij afwijking escaleren naar Tactisch overleg.
Frequentie:	Zo vaak als noodzakelijk bij incidenten/problemen/wijzigingen; 1x per maand voor standaard processen; moment dient in overleg met Opdrachtnemer te worden bepaald. In te plannen door contractbeheerder Opdrachtgever.
Resultaat:	Afgestemde doornemen, bijstellingen, maatregelen, acties op operationeel niveau, gericht op te realiseren dienstverlening conform gemaakte afspraken.
Aanwezig:	Contractbeheerders
Noodzakelijke input:	Actiepuntenlijst
Verslaglegging:	Middels openstaande actiepuntenlijst, door Opdrachtnemer en binnen vijf (5) werkdagen na het overleg digitaal aangeboden aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de Opdrachtnemer het niet eens is met de door Opdrachtgever verlangde aanpassingen, dient er binnen vijf (5) werkdagen een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover men het niet eens is in de verslaglegging.

Tactisch overleg	
Doelstelling:	Evaluëren en analyseren van de kwaliteit van de geleverde dienstverlening (a.d.h.v. KPI en minimale eisen). Afstemming van te ondernemen c.q. gewenste acties m.b.t. de dienstverlening. Bij afwijking escaleren naar Strategisch overleg.
Frequentie:	Per kwartaal en indien noodzakelijk geacht wordt door contactmanager Opdrachtgever. Timing: laatste week januari, april, juli, oktober, in te plannen door contractmanager Opdrachtgever
Resultaat:	Vaststellen van de gerealiseerde dienstverlening over de gerapporteerde periode, incl. getroffen maatregelen; nog te ondernemen (verbeter)acties m.b.t. knelpunten en/of aanpassing dienstverlening.
Aanwezigen:	Contractmanager, eventueel i.s.m. contractbeheerders
Noodzakelijke input:	Resultaten van de KPI's en minimale eisen van de dienstverlening aangeleverd door Opdrachtnemer.
Verslaglegging:	Middels contract managementrapportage door Opdrachtnemer en binnen vijf (5) werkdagen na het overleg digitaal aangeboden aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de Opdrachtnemer het niet eens is met de door Opdrachtgever verlangde aanpassingen, dient er binnen vijf (5) werkdagen een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover men het niet eens is in de verslaglegging.

Eventueel strategisch overleg wordt door contractmanager Opdrachtgever ingepland indien noodzakelijk wordt geacht.

4.2 ESCALATIE

Indien een issue niet naar tevredenheid van Opdrachtgever of Opdrachtnemer wordt afgehandeld kunnen beide partijen escaleren. In het geval escalatie noodzakelijk of wenselijk wordt geacht door één of beide partijen, zal dit plaatsvinden bij het bovenliggende niveau conform het onderstaande communicatie- en escalatiemodel.

Na overeenstemming over de oplossing van het issue vindt de-escalatie plaats, waarbij de oplossing van het bovenliggende niveau naar het daaronder liggende niveau wordt gecommuniceerd conform het communicatie- en escalatiemodel:

Niveau	Saxion	Opdrachtnemer
1 Operationeel	Contractbeheerder	Key Account Manager
2 Tactisch	Contractmanager	Key Account Manager
3 Strategisch	Contracteigenaar	Sales Manager

Het overleg is erop gericht het issue zo snel als mogelijk te verhelpen.

Om de overlast te beperken dienen partijen per direct een tijdelijke oplossing in de vorm van een work-around overeenkomen. Hierin wordt tevens een planning overeengekomen waarin de definitieve oplossing wordt uitgevoerd.

De-escalatie vindt tevens plaats als er een tijdelijke oplossing work-around wordt overeengekomen.

4.3 RAPPORTAGE

Opdrachtnemer levert volgens de in de tabel hieronder genoemde termijnen rapportages aan. Overzichten worden in een gebruiksvriendelijke en eenvoudige manier opgeleverd in een overzichtelijk bestand en is voor Saxion geheel kosteloos.

Rapportage vanuit opdrachtnemer

Doelstelling:	Deze rapportage heeft als doel inzicht te krijgen in de eisen en kwaliteit van de geleverde goederen en dienstverlening. De scores op de gestelde eisen en KPI's dienen hierin geregistreerd te zijn.
Verantwoordelijke:	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de oplevering van het rapport.
Ontvanger:	Contractmanager.
Input voor:	Tactisch overleg.
Frequentie:	Eén keer per kwartaal minimaal 1 week voorafgaande aan tactisch overleg. Na bespreking in tactisch overleg dient de rapportage binnen twee weken (2) na van het einde betreffende kwartaal definitief opgeleverd te worden.
Format:	Digitaal per mail in Excel.
Informatie:	De rapportage dient tenminste de volgende informatie te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> • KPI's • Norm • Waarde/score • Afwijking • Beheersmaatregelen/-acties • Aantal reinigingen, reparaties en revisies • Volume aanschaf en teruggave, uitgesplitst in type meubelstuk • Volume hergebruikt meubilair • Circulaire initiatieven en voortgang daarvan • Verbetervoorstellen inclusief opvolging • Voortgang hybride en gezond en veilig werken • Specifieke aanvullende managementinformatie op verzoek van opdrachtgever (verzoek door opdrachtgever wordt uiterlijk twee (2) weken voor kwartaaloverleg gedaan)