Service Level Agreement (SLA)

Onderhoud Hoogspanningsinstallatie

tussen

VU VRIJE UNIVERSITEIT AMSTERDAM

En

{opdrachtnemer}

| | |
|---|---|
| Opdrachtgever : | VU |
| Opdrachtnemer: | {opdrachtnemer} |
| Versie : | 1.0 |
| Datum: | 30-4-2021 |
| Status : | Definitief – details vast te stellen in samenspraak met opdrachtnemer (opdrachtnemer) |

# 1 Inhoud


| | | |
|---|---|---|
| 1 | Inhoud | 2 |
| 2 | Inleiding | 3 |
| 3 | Opdracht | 3 |
| 4 | Communicatie | 3 |
| 4.1 | Contactpersonen en rol | 3 |
| 4.2 | Structuur standaardcommunicatie | 4 |
| 4.3 | Overlegstructuur | 6 |
| 5 | Processen | 6 |
| 5.1 | Werkzaamheden en informatievoorziening | 6 |
| 5.2 | Proces opdrachtverstrekking | 7 |
| 5.3 | Klachtenprocedure | 7 |
| 5.4 | Overige afspraken | 8 |
| 6 | Managementinformatie | 8 |
| 7 | Evaluatie | 9 |
| 7.1 | KPI’s | 9 |
| 7.2 | Definitie beschikbaarheid | 13 |
| 7.3 | Tekortkoming Opdrachtnemer | 13 |
| 8 | Facturatie | 15 |

# 2 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 overeenkomst met referentie {kenmerk} welke per {datum} ingaat.

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

# 3 Opdracht

Opdrachten met betrekking tot onderhoud en storingsopvolging betreffende het onderhoud aan de hoogspanningsinstallatie, zie ook hoofdstuk 5, pagina 6.

# 4 Communicatie

## 4.1 Contactpersonen en rol

| Contactpersoon | Rol/functie | Contactgegevens |
|---|---|---|
| Diverse | Chef van de Wacht | T: 0205985800<br>@: cvdw.fco@vu.nl |
| Astrid van der Beek | Operationeel inkoopmedewerker | T: 0205983595<br>@: a.vander.beek@vu.nl |
| Jasper Franken | Maintenance engineer | T: 0205982392<br>@: j.franken@vu.nl |
| Arie van Scheppingen | Installatie verantwoordelijke HS | T: 020 59 85805<br>@: a.van.scheppingen@vu.nl |
| Olaf van Es | Beheertechnicus | T: 020 59 89567<br>@: o.c.van.es@vu.nl |
| Pieter Smit | Manager Bedrijfsvoering & Onderhoud | T: 0205988929<br>@: p.a3.smit@vu.nl |
| Stefan Tatan | Contractmanager | T: 0205984589<br>@: s.tatan@vu.nl |

Tabel 1: Contactpersonen VU

| Contactpersoon | Rol/functie | |
|---|---|---|
| | | M:<br>@: |
| | | M:<br>@: |
| | | M:<br>@: |
| | | M:<br>@: |

Tabel 2: Contactpersonen {leverancier):

## 4.2 Structuur standaardcommunicatie

### 4.2.1 Operationeel contact

| Opdrachtgever | | Opdrachtnemer |
|---|---|---|
| Installatie verantwoordelijke HS | ←→ | Service en ondersteuning<br><br>Service projectleider |
| Operationeel inkoopmedewerker | ←→ | Contractbeheerder (contactpersoon offerten en opdrachten) |

Tabel 3: Operationeel contact

### 4.2.2 Correctief onderhoud

Correctief onderhoud moet uitgevoerd worden wanner er sprake is van een verstoring. Het vaststellen van het urgentieniveau vindt plaats op basis van de impact van de verstoring:

1. **Hoog**: hoogste niveau van actie. De betreffende verstoring heeft het falen van een redundant pad of significante delen van de elektrische energiedistributie tot gevolg.
2. **Normaal**: als niveau 1 Hoog, echter de Opdrachtgever heeft een alternatief als tijdelijke oplossing. Desalniettemin is een actieve opvolging van de 2$^{e}$ lijn noodzakelijk.
3. **Laag**: het betreft geen verstoring die de redundantie in de energiedistributie of significante delen van de energiedistributie in gevaar brengt. Echter de verstoring moet opgelost worden om de betrouwbaarheid van de elektrische energiedistributie te waarborgen.

Verstoring dienen te worden afgehandeld via de onderstaande procedure:

1. Het urgentieniveau van een verstoring wordt door de opdrachtgever bepaald.

2. De opdrachtgever heeft een eerstelijns support en zal handelingen verrichten om de continuïteit van de elektrische energiedistributie zo veel mogelijk te waarborgen.
3. Waar mogelijk voert de opdrachtgever een globale analyse uit van de verstoring
4. De klantenservice van de opdrachtnemer moet het incident binnen 30 minuten registreren, met de input van de incidentmelder aangaande de prioriteit en de globale omschrijving en analyse van de storing (indien beschikbaar).
5. De klantenservice dient “bemenst” te zijn; automatische responssystemen of opname systemen zijn niet toegestaan.
6. De klantenservice van de opdrachtnemer draagt zorg voor de benodigde acties en bewaakt de doorlooptijd van de verdere afhandeling door de opdrachtnemer. De reactietijden lopen vanaf het moment van melding van storing/incident, dus inclusief de registratie van de klantenservice van de opdrachtnemer.
7. De eerste analyse van de gebreken dienen gestart te worden op basis van de tijden die passend zijn bij het urgentieniveau.
8. De eerste analyse dient uitgevoerd te worden door een ter zake kundig persoon.
9. De opdrachtnemer dient zich maximaal in te spannen om, in samenspraak met de opdrachtnemer de storing naar wens van de opdrachtnemer op te lossen.
10. Alle incidenten moeten door opdrachtnemer in een database worden vastgelegd, welke op verzoek van Opdrachtgever toegankelijk moet zijn. Per incident wordt minimaal vastgelegd:
    a. Uniek incidentnummer;
    b. Systeem;
    c. Omschrijving incident;
    d. Urgentieniveau;
    e. Starttijd verstoring;
    f. Telefonische reactie;
    g. Monteur ter plaatse;
    h. Primaire hersteltijd;
    i. Secundaire hersteltijd;
    j. Besteedde uren per functionaris;
    k. Kosten gebruikte materialen;
    l. Kosten onderaannemers;
    m. Initiator incident (eerstelijns-support);
    n. Toegewezen monteur;
    o. Beschrijving oplossing;
    p. Eventuele betrokken derden
    q. Akkoord verklaring door CCE (naam medewerker CCE);
11. Na elk incident dient een rapportage van dit incident verstrekt te worden. De rapportage vormt dient in samenspraak te worden vastgesteld.

### 4.3 Overlegstructuur

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

#### 4.3.1 Voortgangsoverleg (tactisch)

Het doel van het voortgangsoverleg is het bespreken van de performanceontwikkeling van het afgelopen half jaar. Hierbij worden onder andere trends en ontwikkelingen, de voortgang op de KPI's, managementrapportages, adviezen en verbetervoorstellen besproken.

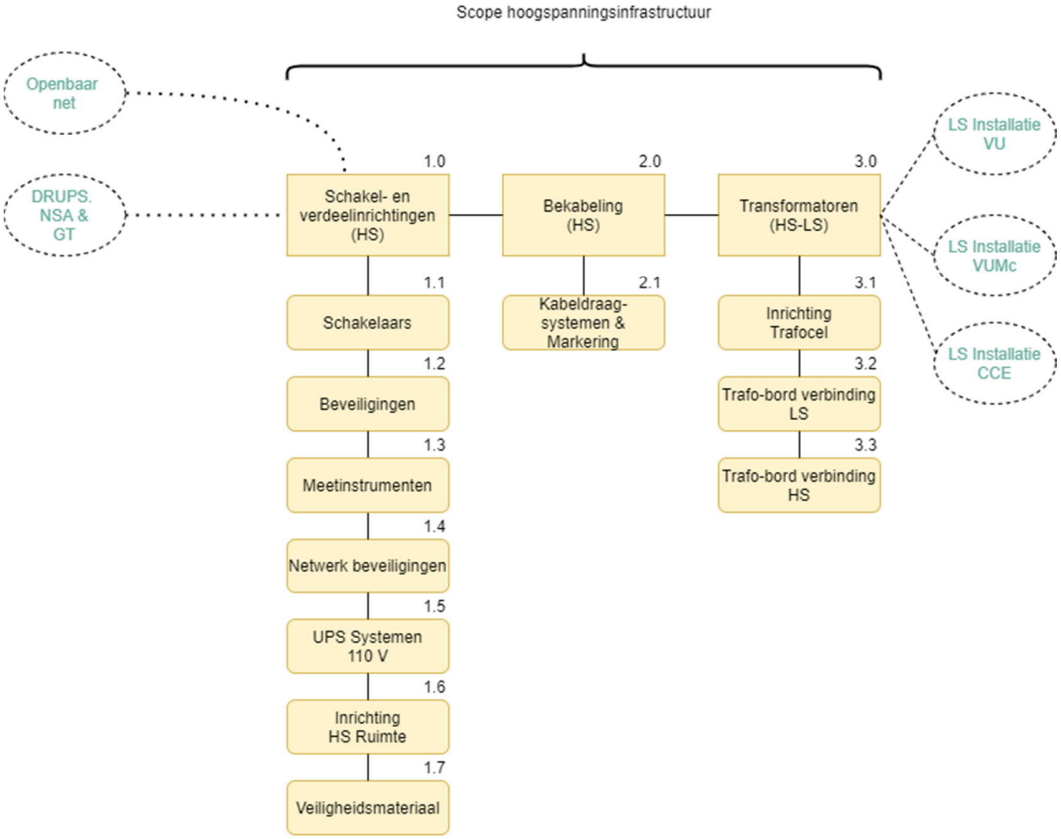
| Betrokken vanuit eigen organisatie | Opdrachtnemer | Inhoud van de overleggen | Structuur en frequentie van de overleggen |
|---|---|---|---|
| • Manager Bedrijfsvoering & Onderhoud<br>• Installatie verantwoordelijke HS<br>• Operationeel inkoopmedewerker<br>• Contract manager<br>• Maintenance engineer | • Bedrijfsleider<br>• Contractbeheerder / service projectleider | • Ontwikkelingen binnen beide organisaties;<br>• Kwaliteit uitgevoerde werkzaamheden<br>• Aandachtspunten;<br>• Facturaties urenverantwoording<br>• Evaluatie KPI's | 2 x per jaar |

Tabel 4: Voortgangsoverleg (tactisch)

## 5 Processen

### 5.1 Werkzaamheden en informatievoorziening

De scope is weergegeven in Figuur 1 en vastgelegd in het Programma van Eisen (bijlage 5).




Figuur 1: Scope van het onderhoud van de hoogspanningsinstallatie (Hoogspannings Infrastructuur).

Als gevolg van wijzigingen op de campus kan de scope wijzigen. Indien dit van toepassing is neemt de opdrachtgever initiatief en zal in samenspraak met de opdrachtnemer de scope worden geactualiseerd.

## 5.2 Proces opdrachtverstrekking

1. In basis conform planning
2. Afwijkingen ten opzichte van planning worden telefonisch en/ of per e-mail doorgegeven. Deze worden bekrachtigd middels inkoopopdrachten, gebaseerd op het prijzenblad in combinatie met de overeenkomst met de opdrachtnemer.
3. De Opdrachtnemer mag slechts dan met de werkzaamheden starten en factureren als er **schriftelijk** door de VU opdracht is verstrekt.

## 5.3 Klachtenprocedure

Klachten worden afgehandeld via de hieronder beschreven klachtenprocedure:

1. Contactpersoon van Opdrachtnemer ontvangt de klacht van Opdrachtgever;
2. De belanghebbende/melder wordt binnen 24 uur gebeld door de contactpersoon van Opdrachtnemer met de verwachte oplostijd en de voorgestelde oplossing;
3. De klacht wordt opgenomen in de managementrapportage en besproken tijdens de halfjaarlijkse evaluatie;
4. De opdrachtgever kijkt naar de aard (en zwaarte) van de klacht en het aantal klachten en legt al naar gelang de gemaakte afspraken in het contract al dan niet een sanctie op.

## 5.4 Overige afspraken

### 5.4.1 Scope en uitzonderingen

Het is de intentie van de VU om opdrachten als bedoeld in de Overeenkomst zoveel mogelijk te gunnen onder deze overeenkomst. De VU behoudt zich echter het recht voor om in bepaalde gevallen andere partijen dan die middels de doorlopen aanbesteding zijn gecontracteerd, buiten de Overeenkomst om, te benaderen. Dat kan zich bijvoorbeeld voordoen indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan een uitvraag of bij gemengde opdrachten waarvan de werkzaamheden deel uitmaken van een meer omvangrijke opdracht. Bij contractering buiten de Overeenkomst om zal de VU uiteraard de aanbestedingsregels in acht nemen.

### 5.4.2 Onderaanneming

In geval van Onderaanneming door Opdrachtnemer ligt de volledige verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer. Zowel werkinhoudelijk, als ook qua naleving van de geldende procedures, waaronder veiligheidsaspecten.

# 6 Managementinformatie

Elk half jaar dient de Opdrachtnemer de onderstaande rapportages aanleveren. Deze zijn samengevat in Tabel 4.De rapportages dienen uiterlijk in de tweede week van elk half jaar aangeleverd bij de contactpersonen van de VU, genoemd in paragraaf 4.1, pagina 3.
In ieder geval een week voorafgaand aan de evaluatieafspraak op de Vrije Universiteit.

| Rapportage nr | Omschrijving | Formaat |
|---|---|---|
| 1 | Overzicht van afgeronde opdrachten, gespecificeerd met omschrijving en kosten | Excel |

| | | |
|---|---|---|
| **2** | Overzicht van klachten, gespecificeerd met datum, omschrijving en oplossing | Excel |
| **3** | Overzicht van offerteaanvragen en het aantal aangeboden offertes | Word |
| **4** | Rapportage van inzet duurzame materialen of initiatieven daartoe | Word |

Tabel 4: Overzicht van de aan te leveren rapportages per half jaar.

# 7 Evaluatie

## 7.1 KPI's

De VU wil contracten sturen op de volgende thema's kwaliteit, risico's, financiën (controle op kosten), processen (waarborgen veiligheid en gedragsregels en benoemen en mitigeren risico's), tevredenheid (ervaring van dienstverlening) en innovatie (optimalisatie van processen).

Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van het contracten en 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 de VU in ieder geval te sturen.

1. Redundant netwerk
2. Minimale verstoring
3. Rapportage

| KPI 1 | Redundant netwerk | Toelichting |
|---|---|---|
| **Doelstelling/ gewenste service** | Netwerk onder de gewenste hoogspanning | Alle onderdelen van het Hoogspanningsinstallatie zijn in functie |
| **Welke prestaties meten?** | Tijd dat de hoogspanningsinstallatie NIET in functie is, er is geen redundatie | Hersteltijd is de tijd vanaf melding tot goedkeuring Installatieverantwoordelijke.<br><br>Geplande preventieve werkzaamheden zijn geen onderdeel van deze KPI |
| **Hoe meten? (middel)** | Hersteltijd om onderdelen van het hoogspanningsinstallatie weer in (oorspronkelijke) functie te krijgen. | Max hersteltijd per incident: 720 minuten |
| **Hoe meten?** | Hersteltijd in minuten | Moment dat de storing is gemeld tot en met het moment dat de functie weer hersteld is |
| **Wie meet?** | Installatieverantwoordelijke HS | |
| **Norm** | Hersteltijd per incident: 360 minuten | Hersteltijd is de tijd vanaf melding tot goedkeuring Installatieverantwoordelijke.<br><br>Geplande preventieve werkzaamheden zijn geen onderdeel van deze KPI. Het betreft hier correctief onderhoud met urgentieniveau “hoog”. |
| **Actie** | Vakkundige preventief onderhoud, optimaal *sparepart* management en correctief onderhoud met urgentieniveau “hoog” indien van toepassing. | |

Tabel 5: KPI 1

| KPI 2 | Minimale verstoring | Toelichting |
|---|---|---|
| **Doelstelling/ gewenste service** | Maximale continuïteit | Wanneer geen incidenten of voorvallen zich voordoen wordt de redundantie gecontinueerd |

| | | |
|---|---|---|
| **Welke prestaties meten?** | De voorvallen die in een periode worden gemeld | Periode = 6 maanden<br>Geplande preventieve werkzaamheden zijn geen onderdeel van deze KPI.<br>Het betreft hier correctief onderhoud met urgentieniveau “hoog” en “normaal”. |
| **Hoe meten? (middel)** | Aantal keer | Max aantal 3 per 6 maanden. |
| **Hoe meten?** | Aantal meldingen tellen | |
| **Wie meet?** | Installatieverantwoordelijke HS | |
| **Norm** | 2 meldingen per 6 maanden. | Geplande preventieve werkzaamheden zijn geen onderdeel van deze KPI |
| **Actie** | Vakkundig preventief onderhoud | |

Tabel 6: KPI 2

| KPI 3 | Rapportage | Toelichting |
|---|---|---|
| **Doelstelling/ gewenste service** | Inzage in de werkzaamheden en actuele staat van het Hoogspanningsinstallatie | Na elke werkzaamheid dienen de volgende gegevens aangereikt te worden:<br>a. Uniek incidentnummer<br>b. Systeem<br>c. Omschrijving incident<br>d. Prioriteit<br>e. Starttijd incident<br>f. Reactietijd<br>g. Start werkzaamheden<br>h. Hersteltijd<br>i. Besteedde uren per functionaris<br>j. Initiator incident (eerstelijns-support)<br>k. Toegewezen Service Engineer<br>l. Beschrijving oplossing<br>m. Revisietekening indien van toepassing<br>n. Eventuele betrokken derden (na toestemming CCE)<br>o. Akkoord verklaring Oplevering door CCE (naam medewerker CCE) |
| **Welke prestaties meten?** | Deugdelijke en volledige overzichten/ rapportages van de uitgevoerde werkzaamheden | |
| **Hoe meten? (middel)** | Via een Excel-bestand | |
| **Hoe meten? (frequentie)** | Na elke werkzaamheid, zowel preventief als correctief | |
| **Wie meet?** | Installatieverantwoordelijke HS | |
| **Norm** | Binnen 3 weken na elk werkzaamheid | Bij niet tijdig rapporteren zal Opdrachtgever dit aangeven bij Opdrachtnemer |
| **Actie** | Actieve verslaglegging | |

Tabel 7: KPI 3

## 7.2 Definitie beschikbaarheid

De Hoogspanningsinstallatie is een redundante energievoorziening. De elektrische energievoorziening faalt wanneer de redundantie in de Hoogspanningsinstallatie op een willekeurige locatie ongepland uitvalt.

## 7.3 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 afwijkingen van de KPI('s) toegestaan, dit is afhankelijk van de zwaarte van de betreffende KPI's. Indien dit aantal door Opdrachtnemer wordt overschreden kunnen hieraan door Opdrachtgever consequenties worden verbonden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst 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. In Tabel 8 is per KPI de afwijking (grenswaarde) in 'matig' en 'onvoldoende' aangegeven. Vervolgens is in Tabel 9 de maximale afwijking per kalenderjaar aangegeven.

| KPI<br><br>Beoordeling | 1<br>Redundant netwerk<br><br>Hersteltijd per incident: | 2<br>Minimale verstoring | 3<br>Rapportage<br><br>Deugdelijk & Volledig |
|---|---|---|---|
| **Goed (=norm)** | Minder dan 360 minuten | 2 of minder meldingen per periode van 6 maanden | binnen 3 weken na elke werkzaamheid |
| **Matig** | Tussen 360 en 720 minuten | 3 meldingen per periode van 6 maanden | binnen 4 weken na elk werkzaamheid |
| **On-voldoende** | Meer dan 720 minuten | Meer dan 3 meldingen per periode van 6 maanden | binnen 5 weken na elke werkzaamheid |

Tabel 8: afwijking grenswaarde per KPI

| Sce-nario | goed | matig | Onvol-doende | maximale toegestane afwijkingen en actie/ sanctie |
|---|---|---|---|---|
| **A** | Alle KPI's | - | | 0x onvoldoende afwijking. Continueren dienstverlening conform contract |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **B** | | KPI 3 | | 1x matige afwijking mbt KPI 1 en/ of 2 en/ of 3.<br>Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. |
| **C** | | KPI 1 en/ of 2 | KPI 3 | 1x matige afwijking mbt KPI 1 en/ of 2<br>1x significante afwijking (onvoldoende) mbt KPI 3.<br><br>Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Bij een aanhoudende matige/ onvoldoende prestatie schrijft Opdrachtgever een Verbeterplan binnen 2 weken. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan |
| **D** | | | KPI 1 en/ of 2 | 1x significante afwijking (onvoldoende) mbt KPI 1 en/ of 2.<br><br>Acuut overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Een dergelijke (mis)performance van deze cruciale KPI's kan aanleiding om contract te ontbinden, conform de procedure annulering zoals vastgelegd in de overeenkomst. |

Tabel 9: Combinaties van maximaal toegestane afwijkingen per kalenderjaar

# 8 Facturatie

Facturen dienen digitaal ingediend te worden. De factuur dient gemaild te worden naar: ***invoice@vu.nl***
en kunnen worden geadresseerd aan:
***Vrije Universiteit Amsterdam***
***F&A/FSC/BA HG 1E-20***
***Ref: kostenplaatsnummer/opdrachtnummer***
***De Boelelaan 1105***
***1081 HV Amsterdam***

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

i. Opdrachtnummer of kostenplaatsnummer
ii. Opdrachtgever/contactpersoon

Daarnaast gelden de volgende afspraken:

i. Het kan voorkomen dat in de nadere overeenkomst of opdrachtbrief afwijkende facturatiegegevens opgegeven worden.
ii. De facturatie geschiedt maandelijks achteraf, dan wel na afronding van de opdracht.
iii. Facturen zijn opgesteld per nadere overeenkomst of project (dus geen samengestelde facturen).
iv. Voor eventuele meerwerken wordt een aparte opdracht verstrekt en deze dienen dan ook apart te worden gefactureerd. Dit kan niet op de oorspronkelijke verstrekte hoofdopdracht.

Voor overige bepalingen zie Artikel 3 van de (concept) overeenkomst (bijlage 1).