

Service Level Agreement behorende bij de Overeenkomst Liften onderhoud en keuringen

[Naam Opdrachtnemer]



Datum 23-08-2021
Referentie Bijlage 4 / 2022002920
Versie Definitief
Afdeling Facilitaire Service Organisatie
Auteur Projectteam Liften onderhoud en keuringen

© 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.....	10

1 DOEL

Het doel van deze Service Level Agreement (SLA) is om heldere prestatieafspraken te maken met betrekking tot het preventieve en correctieve onderhoud en keuringen van liften, deze te meten en bespreekbaar te maken en op basis hiervan te sturen. Deze SLA beschrijft de prestatieverwachtingen (Kritische Succes Factoren – KSF) die Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 overeenkomst Liften preventief/correctief onderhoud & keuringen met referentienummer 2022002920.

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 3 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 Opdrachtgever 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 3, 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 4 van de aanbesteding Liften onderhoud en keuringen met referentienummer 2022002920.

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

Minimale eis	Omschrijving	Norm
Kwaliteit	De producten voldoen aan de gestelde wet- en regelgeving en technische specificaties.	100%
Planning	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanlevering van een jaarplanning preventief onderhoud en meldt deze 5 werkdagen voorafgaande uitvoering aan bij contactpersoon Opdrachtnemer.	100%
Keuringen	Opdrachtnemer regelt de wettelijke keuringen bij een gecertificeerde externe keuringsinstantie en ziet erop toe dat de liften tijdig gecertificeerd worden.	100%
Logboek	Opdrachtnemer zorgt voor correcte en actuele onderhoudsrapportage in de logboeken per lift conform wet- en regelgeving.	100%
Offerteaanvraag	Indien bij preventief onderhoud geconstateerd wordt dat er correctief onderhoud uitgevoerd moet worden dan dient Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een offerte hiervoor aan te leveren.	100%
Bedrijfszekerheid	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate voorraad van reserveonderdelen die essentieel zijn voor de bedrijfszekerheid, met name onderdelen die snel slijten.	100%
Afval	Onderdelen van apparatuur en – materialen dienen door de Opdrachtnemer milieuvriendelijk (conform de wettelijke regels) te worden afgevoerd, te worden hergebruikt en/of te (laten) recyclen.	100%
Opleiding	Opdrachtnemer verzorgt/organiseert jaarlijks de opleiding liftbevrijdingen voor technische medewerkers van Opdrachtnemer.	100%
Communicatie	Opdrachtnemer communiceert volgens gestelde eisen.	100%
Overleggen	Tijdig ingepland en gevoerd (inclusief verslaglegging), zie in hoofdstuk 4.	100%
Managementrapportage	Opdrachtgever draagt zorgt 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 zorgt 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				
Dienstverlening				
Deze KPI geeft de kwaliteit van de dienstverlening van de Opdrachtnemer aan:				
Doelstelling:	Het doel is de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer te borgen teneinde de liften, van verschillende merken en leeftijden, in optimale staat te onderhouden en storingen/calamiteiten tot een minimum te beperken.			
Dienstverlening:	Omschrijving	Norm		
Preventief onderhoud	Opdrachtnemer voert adequaat en planmatig preventieve onderhoud en keuringen uit ter voorkoming van de stilstand van de liften bij Opdrachtgever.	100%		
Afhandeling storingen / calamiteiten	Opdrachtnemer reageert als volgt op storingen/calamiteiten:	98%		
	Prioriteit	Oppaktijd	Responsetijd	Oplostijd
		Telefonisch contact met operator	Aanmelden op locatie	Afmelden als "uitvoering gereed"
	Calamiteit: onveilige of gevaarlijke situaties en opsluitingen. Met kans op nevenschade	15 minuten	1 uur 24/7	1 uur
	Urgent, processen van Opdrachtgever worden verstoord	15 minuten	2 uur tijdens kantooruren	4 uur
	Niet urgent	15 minuten	1 werkdag tijdens kantooruren	2 werkdagen
Verantwoordelijke	Opdrachtnemer			
Berekening	Opdrachtnemer levert gegevens aan, inclusief onderbouwing, ter beoordeling van Opdrachtgever.			
Frequentie:	Per kwartaal standaard in managementrapportage.			

Kritische Prestatie Indicator 2				
Implementatie				
Deze KPI wordt opgesteld naar aanleiding van de antwoorden op de open vragen in het kwaliteitscriterium implementatie uit het document aanbesteding Liften onderhoud en keuringen met referentienummer 2022002920.				
Doelstelling:	Het doel is de overdracht en implementatie van het onderhoud en keuringen van alle liften juist en optimaal te laten verlopen.			
Dienstverlening:	Omschrijving	Norm		
Plan van Aanpak				
Frequentie:	Voorafgaand aan start en na 3 maanden na ingangsdatum.			

Kritische Prestatie Indicator 3				
Duurzaamheid				
Deze KPI wordt opgesteld naar aanleiding van de antwoorden op de open vragen in het kwaliteitscriterium duurzaamheid uit het document aanbesteding Liften onderhoud en keuringen met referentienummer 2022002920.				

Doelstelling:	Saxion wil op een zo duurzaam mogelijke manier het liftonderhoud laten uitvoeren. Saxion heeft daarnaast voor de periode tot eind 2025 concrete doelstellingen te bereiken zoals te lezen in onze duurzame ambitie (te downloaden op www.saxion.nl/duurzaamheid). Bij het realiseren van onze doelen zien wij onze leveranciers als partners. Binnen dit partnerschap verwachten wij dat leveranciers zich inzetten om deze doelen, en wellicht zelfs meer, te bereiken.	
<i>Dienstverlening:</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Norm</i>
Actieve bijdrage	Opdrachtnemer stelt in het 1 ^e halfjaar na ingangsdatum een duurzaamheidsplan op welke wijze zij gedurende de contractperiode bijdraagt aan de duurzame ambitie van Saxion.	100%
Communicatie	Vast onderdeel van kwartaaloverleg om de voortgang te monitoren	100%
Frequentie:	Per kwartaal	

Kritische Prestatie Indicator 4 Innovatie

Deze KPI wordt opgesteld naar aanleiding van de antwoorden op de open vragen van de kwaliteitscriteria dienstverlening, implementatie en duurzaamheid uit het document Liften onderhoud en keuringen met referentienummer 2022002920.

Doelstelling:	Het doel is om mogelijkheden te onderzoeken en toe te passen op het gebied van innovatie binnen het onderhoud van liften.	
<i>Dienstverlening:</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Norm</i>
Innovatie		
Datagedreven onderhoud		
Frequentie:	Per kwartaal	

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/functies 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 Opdrachtgever 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:	Harold Platvoet	
Functie:	Technisch Beheerder Bouw en Techniek	
Telefoonnummer:	06-13408591	
E-mailadres:	h.j.platvoet@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:	Frank Grashof	
Functie:	Manager FSO	
Telefoonnummer:	06-30416858	
E-mailadres:	f.a.grashof@saxion.nl	

Partijen onderscheiden de volgende overleg niveaus:

Operationeel / tactisch overleg

Doelstelling:	Operationele en tactisch voortgang van de dienstverlening. Lopende werkzaamheden en bewaken van de minimale eisen. Evalueren 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 bij incidenten/problemen/wijzigingen. Timing: laatste week februari, mei, augustus, november, in te plannen door contractmanager Opdrachtgever
Resultaat:	Afgestemde doornemen, bijsturingen, maatregelen, acties op operationeel niveau, gericht op te realiseren dienstverlening conform gemaakte afspraken. 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.
Aanwezig	Contractmanager, contractbeheerder en Key Account Manager
Noodzakelijke input:	Actiepuntenlijst en managementrapportage met resultaten van de KPI's en minimale eisen van de dienstverlening aangeleverd door Opdrachtnemer.
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.

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"> • Minimale eisen • KPI's • Norm • Waarde/score • Afwijking • Specifieke aanvullende managementinformatie op verzoek van Opdrachtgever (verzoek door Opdrachtgever wordt uiterlijk twee (2) weken voor kwartaaloverleg gedaan)