

Datum 1-1-2022

Titel Service Level Agreement behorende bij (Raam)overeenkomst Vloerbedekking 2022002944

Pagina 1 / 8

# Service Level Agreement behorende bij de (Raam)overeenkomst Vloerbedekking

Datum	01-01-2022
Referentie	2022002944
Versie	Concept
Afdeling	Facilitaire Serviceorganisatie
Auteur	Projectteam Vloerbedekking

© Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, 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.

Datum 1-1-2022

Titel Service Level Agreement behorende bij (Raam)overeenkomst Vloerbedekking 2022002944

Pagina 2 / 8

## INHOUDSOPGAVE

1	DOEL.....	3
2	BEPALINGEN.....	3
3	MINIMALE EISEN EN KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN .....	4
4	COMMUNICATIE- EN ESCALATIEMODEL EN RAPPORTAGE.....	6
4.1	Communicatie.....	6
4.2	Escalatie.....	8
4.3	Rapportage.....	8

## 1 DOEL

Het doel van deze Service Level Agreement (SLA) is om heldere prestatieafspraken te maken, 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 (Raam)overeenkomst Vloerbedekking Saxion met referentie 2022002944.

## 2 BEPALINGEN

1. De looptijd van de SLA loopt parallel met de duur van de (Raam)overeenkomst. De SLA eindigt evenwel bij beëindiging van de (Raam)overeenkomst.
2. Partijen hebben de prestatieverwachtingen en –eisen geconcretiseerd en genormeerd in de vorm van minimale eisen en KPI's, welke zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van dit document.
3. Wijzigingen in deze SLA kunnen, binnen de kaders van de (Raam)overeenkomst, alleen worden doorgevoerd door de contracteigenaren van beide partijen.
4. 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).
5. De periode waarop de metingen van de eisen en de KPI's betrekking hebben zijn in de bijbehorende rapportage opgenomen.
6. Direct na afloop van elke periode werkt Opdrachtnemer haar eigen scores op de SLA bij. Deze SLA rapportage zendt Opdrachtnemer inclusief onderbouwing met cijfermateriaal/toelichting binnen twee weken na afloop van de betreffende periode toe aan de contractmanager van Saxion. Saxion controleert de SLA rapportage, al dan niet steekproefsgewijs.
7. Na ontvangst en analyse van de rapportage door Saxion kan Saxion, indien hier naar oordeel van Saxion aanleiding toe is, een extra bespreking (naast de reguliere gesprekmomenten) beleggen tussen Opdrachtnemer en de contractmanager van Saxion. De SLA rapportage en de achterliggende informatie vormen een input voor deze bespreking.
8. In het geval Saxion zich niet akkoord verklaart met de inhoud van de rapportage zal Saxion haar afwijkende inzicht onderbouwen.
9. In het geval de dienstverlening 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.
10. 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. Bij onvoldoende 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 Dienstverlening is door de Opdrachtnemer op een goede wijze ten behoeve van Saxion uitgevoerd. Er is ruim voldaan aan de gestelde minimale eisen alsmede zijn de gestelde KPI doelen gerealiseerd
Voldoende	De minimaal vereiste Dienstverlening is op voldoende wijze ten behoeve van Saxion uitgevoerd. Er is hierbij voldaan aan de gestelde minimale eisen alsmede zijn de gestelde KPI doelen gerealiseerd.
Onvoldoende	De Dienstverlening is op een grotendeels onvoldoende wijze ten behoeve van Saxion uitgevoerd. Er is hierbij grotendeels niet voldaan aan de gestelde minimale eisen alsmede zijn de gestelde KPI doelen grotendeels niet gerealiseerd.

11. 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.
12. Dit verbeterplan dient door de contractmanager van Saxion goedgekeurd te worden. Ter afronding van het verbetertraject wordt een verbeterrapport ter goedkeuring voorgelegd.
13. Afhankelijk van de ernst en de oorzaak kan de contractmanager van Saxion 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. Saxion kan hiervoor derden inschakelen.
14. In het geval in twee opeenvolgende contractjaren niet voldaan wordt aan de gestelde jaarnorm, beschouwt Saxion dit als het structureel niet voldoen aan de prestatie. In dat geval heeft Saxion de mogelijkheid de (Raam)overeenkomst met de Opdrachtnemer eenzijdig te ontbinden zonder verdere verplichtingen gedurende de nog resterende contractjaren.
15. Partijen behouden zich het recht voor om, op basis van voortschrijdend inzicht mits goed onderbouwd, de KPI's tijdens de looptijd van de (Raam)overeenkomst te wijzigen.

### 3 MINIMALE EISEN EN KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN

1. Om te komen tot een heldere structuur van het meten van het resultaat wordt gebruik gemaakt van minimale eisen en KPI's. De minimale eisen zijn opgenomen in Deel B, bijlage 3 van de aanbesteding Vloerbedekking met referentie 2022002944.

Daarnaast zijn de volgende KPI's overeengekomen:

Kritische Prestatie Indicator 1		
Dienstverlening		
Deze KPI geeft de mate van Dienstverlening van de Opdrachtnemer aan		
Doelstelling:	Het doel is de mate van Dienstverlening van de Opdrachtnemer te meten	
Dienstverlening	Omschrijving	Norm
Levertijd	Kernassortiment: nader te bepalen in overleg Overig assortiment: nader te bepalen in overleg	95%
Correctie (op)levering	Leveringen in 1x correct (zonder gebreken, manco's of andere onjuistheden). Deelleveringen zijn correct indien deze op pakbon zijn vermeld en gecommuniceerd zijn naar besteller/ projectleider	95%
Kwaliteit	De producten voldoen aan de gestelde technische specificaties	100%
Assortiment	Standaard assortiment kan worden uitgeleverd zoals afgesproken	98%
Correcte factuur	Een factuur die de voldoet aan de factuurvereisten, alsmede de juiste aantallen en (uur)tarieven bevat.	100%
Verantwoordelijke:	Saxion	
Berekening:	Opdrachtnemer levert gegevens aan, inclusief onderbouwing, ter beoordeling van Saxion	
Frequentie:	Eén (1) keer per kwartaal	

Kritische Prestatie Indicator 2 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:	Saxion
Norm:	De betrokken projectleiders van Saxion bij Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer; op schaal van 1 tot 10, 10 is het beste. Het gemiddelde cijfer voor tevredenheid over de prestaties is minimaal een 7. Het cijfer mag niet meer dan 0,5 zakken ten opzichte van de vorige periode. Een cijfer lager dan 7 wordt gemotiveerd.
Berekening:	De volgende onderdelen zullen tenminste worden meegenomen in de bepaling van het cijfer: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwaliteit van de Dienstverlening/ geleverde producten</li> <li>- Communicatie</li> <li>- Technische afhandeling</li> <li>- Planning</li> <li>- Vakkennis / expertise / advisering</li> <li>- Proces</li> </ul>
Frequentie:	Jaarlijks

Kritische Prestatie Indicator 3 Communicatie		
Deze KPI geeft de mate van Dienstverlening van de leverancier aan		
Doelstelling:	Het doel is de kwaliteit van communicatie van de Opdrachtnemer te meten	
	<i>Communicatie</i>	<i>Omschrijving</i>
	<i>Responsetijd</i>	Binnengekomen vragen (per mail, telefoon, chat, etc.) worden binnen 8 kantooruren beantwoord
	<i>Klachten</i>	Binnengekomen klachten (per mail, telefoon, chat, etc.) worden binnen 24 uur in behandeling genomen waarbij de betrokkene(n) worden geïnformeerd over de afhandeling van de klacht
	<i>Tijdige terugkoppeling</i>	Tijdig op de hoogte stellen van besteller/ projectleider van afwijkingen op afspraken
	<i>Norm</i>	98%
Verantwoordelijke:	Saxion	
Berekening:	Opdrachtnemer levert gegevens aan, inclusief onderbouwing, ter beoordeling van Saxion (log per klacht)	
Frequentie:	Eén (1) keer per kwartaal	

Kritische Prestatie Indicator 4 Duurzaamheid	
Deze KPI geeft de initiatieven aan die duurzaamheid bij de Opdrachtgever verhogen	
Doelstelling:	Het doel is een bijdrage te leveren aan het verhogen van de duurzaamheid van Opdrachtgever
Verantwoordelijke:	Saxion
Norm:	Bijdrage aan Duurzame Ambitie Saxion, in gezamenlijk overleg ( <a href="http://www.saxion.nl/duurzaamheid">www.saxion.nl/duurzaamheid</a> (bedrijfsvoering))
Berekening:	Opdrachtnemer levert gegevens aan, inclusief onderbouwing, ter beoordeling van Saxion
Frequentie:	Jaarlijks voor drie 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/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 accountteam met een beslissingsbevoegd Contactpersoon beschikbaar voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de (Raam)overeenkomst met uitzondering van de technische vragen en ondersteuning. Deze Contactpersoon 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.

1. Gedurende looptijd van de SLA zijn de onderstaande personen de Contactpersonen:

	Saxion	Opdrachtnemer
Niveau	Operationeel	
Rol	Contractbeheerder	
Naam:	Inge Ebbing	
Functie:	Support medewerker Facilitaire Bedrijfsvoering	
Telefoonnummer:	06-5184 4016	
E-mailadres:	i.b.a.ebbing@saxion.nl	
	Saxion	Opdrachtnemer
Niveau	Tactisch	
Rol	Contractmanager	
Naam:	Ingrid Stege	
Functie:	Contractmanager	
Telefoonnummer:	088-019 5741	
E-mailadres:	i.h.m.stege@saxion.nl	
	Saxion	Opdrachtnemer
Niveau	Strategisch	
Rol	Contracteigenaar	
Naam:	Frank Grashof	
Functie:	Manager FSO	
Telefoonnummer:	088-019 1037	
E-mailadres:	f.a.grashof@saxion.nl	

2. Indien de vaste Contactpersoon langer dan twee werkdagen afwezig is, wordt een vervangend Contactpersoon toegewezen.
3. In het geval Saxion niet tevreden is over de wijze waarop een Contactpersoon van de Opdrachtnemer fungeert, is Saxion gerechtigd te verlangen dat Opdrachtnemer deze anders bemenst. 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 Saxion, waarbij Saxion haar akkoord wel/niet zal geven op deze bemensing.

4. Partijen onderscheiden de volgende overleg niveaus:

Operationeel overleg	
Doelstelling:	Operationele voortgang van de Dienstverlening; Lopende werkzaamheden en bewaken van de minimale eisen, verrichtte en geplande werkzaamheden, afwijkingen bij reparaties, DMJOP en samenwerking. Bij afwijking escaleren naar Tactisch overleg.
Frequentie:	Zo vaak als noodzakelijk bij incidenten/problemen/wijzigingen; 1x per kwartaal voor standaard processen; moment dient in overleg met Opdrachtnemer te worden bepaald. In te plannen door contractbeheerder Saxion.
Resultaat:	Afgestemde bijsturingen, maatregelen, acties op operationeel niveau, gericht op te realiseren dienstverlening conform gemaakte afspraken.
Aanwezigen:	Contractbeheerder(s).
Noodzakelijke input:	Actiepuntenlijst.
Verslaglegging:	Middels voortgangsrapportage/openstaande puntenlijst/actiepunten, door Opdrachtnemer en binnen vijf (5) werkdagen na het overleg digitaal aangeboden aan Saxion.
Tactisch overleg	
Doelstelling:	Evalueren en analyseren van de kwaliteit van de geleverde Dienstverlening (a.d.h.v. (K)PI en minimale eisen). Afstemming van te ondernemen c.q. gewenste acties m.b.t. de Dienstverlening. Visie en samenwerking, DMJOP, marktontwikkelingen en innovaties.
Frequentie:	1 x jaar en indien noodzakelijk geacht door contractmanager; Timing: twee (2) maanden voor het eind van het contractjaar, in te plannen door contractmanager Saxion.
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:	Contractmanagers i.s.m. contractbeheerders en eventueel verantwoordelijk inkoper Saxion.
Noodzakelijke input:	Resultaten van de KPI's en minimale eisen van de Dienstverlening.
Verslaglegging	Middels SLA rapportage, door Opdrachtnemer en binnen vijf (5) werkdagen na het overleg digitaal aangeboden aan Saxion.

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

## 4.2 ESCALATIE

1. Indien een issue niet naar tevredenheid van Saxion of Opdrachtnemer wordt afgehandeld kunnen beide partijen escaleren.
2. 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.
3. 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
2	Tactisch	Contractmanager
3	Strategisch	Contracteigenaar

4. Het overleg is erop gericht het issue zo snel als mogelijk te verhelpen.
5. Om de overlast te beperken kunnen partijen een tijdelijke oplossing in de vorm van een work-around overeenkomen. Hierin wordt tevens een planning overeengekomen waarin de definitieve oplossing wordt uitgevoerd.
6. De-escalatie vindt tevens plaats als er een tijdelijke oplossing work-around worden overeengekomen.

## 4.3 RAPPORTAGE

Opdrachtnemer levert volgens genoemde termijnen onderstaande rapportages aan. Het overzicht wordt 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 kwaliteit van de geleverde 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 (1) keer per kwartaal danwel zelf opvraagbaar op willekeurig moment. De rapportage dient binnen twee (2) weken na van het einde betreffende kwartaal opgeleverd te worden.
Format:	Digitaal per e-mail in Excel.
Informatie:	De rapportage dient tenminste de volgende informatie te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Eis/KPI's</li> <li>– Norm</li> <li>– Waarde/score</li> <li>– Afwijking</li> <li>– Beheersmaatregel/acties</li> </ul> <p>En ten aanzien van vloeren tenminste informatie te bevatten aangaande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Type vloer/ productspecificering per ruimte</li> <li>– Wanneer gelegd (datum)</li> <li>– Garantieperiode</li> <li>– Technische afschrijvingsperiode</li> </ul>