

Service Level Agreement
Plaagdiermanagement

Gemeente Nieuwegein
en

<Opdrachtnemer>

Inhoud

1	Algemeen	4
1.1	Doelstellingen	4
1.2	Kritische Prestatie Indicatoren	4
1.3	Communicatie en overlegstructuur.....	4
1.4	Beheer SLA document	4
2	Wegingsmethodiek	4
2.1	Wegingsmethode.....	4
2.2	Scoretabel	5
2.3	Vaststellen eventuele boete	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.4	Sancties	5
2.5	Terugverdienmogelijkheid.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3	Voorwaarden en ondertekening	5
3.1	Schadevergoeding	5
3.2	Boeteregeling programma van eisen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.3	In gebreke stelling	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.4	Recht om in gesprek te treden over nakoming.....	5

Bijlage 1 KPI meetmethodieken

Definities

Contractjaar	Een jaar berekend vanaf de datum van ingang van het contract tot één jaar later op dezelfde datum.
FMIS	Facilitair Management Informatie Systeem. In dit systeem wordt onder andere de procesgang van klachten vastgelegd.
Innovatie	Ontwikkelen van nieuwe ideeën om de dienstverlening te optimaliseren.
Jaaromzet	De omzet gedurende de vier voorgaande kwartalen.
Klantenpanel	De uitvoering wordt getoetst met behulp van een klantenpanel. In het klantenpanel zitten medewerkers uit de verschillende diensten van de gemeente. De opdrachtgever bepaald de samenstelling van het klantenpanel op basis van rato in verhouding met de omvang per dienst. Voor contracten waarvoor gerichte inhoudelijke kennis noodzakelijk is, zitten alleen direct betrokken medewerkers in het klantenpanel. De opdrachtgever streeft naar een respons van 100%, maar ook een lagere respons is geldig, mits niet lager dan 75%.
Specifieke uitvoeringseisen	Hiermee wordt een eis bedoeld waaraan in de offerteaanvraag al een specifieke boeteregeling is gekoppeld.
Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	Dit zijn variabelen om de prestaties van de opdrachtnemer te meten.
Onvoldoende score	Indien de score onder de gestelde norm uitkomt.
Relevante klacht	Een uiting van ontevredenheid over de prestatie van opdrachtnemer welke volgens de afgesproken prestaties in de overeenkomst daadwerkelijk verwijtbaar is aan opdrachtnemer.
SMART	Het SMART-principe is een term voor het eenvoudig en eenduidig opstellen en controleren van doelstellingen: - Specifiek: doelstelling moet eenduidig zijn. - Meetbaar: onder welke (meetbare/observeerbare) voorwaarden of vorm is het doel bereikt. - Acceptabel: is deze doelstelling voldoende naar tevredenheid voor de doelgroep en/of management. - Realistisch: de doelstelling moet haalbaar zijn. - Tijdgebonden: wanneer (in de tijd) moet het doel bereikt zijn.
Steekproefsgewijs	Metten onder een selectie van de totale groep, de meetresultaten gelden vervolgens voor de totale groep.
Tactisch Overleg	Het tactisch overleg vindt plaats tussen het tactische aanspreekpunt van de opdrachtnemer en de contractmanager van de opdrachtgever, eventueel in het bijzijn van de interne klant. In het tactisch overleg worden in tegenstelling tot in het operationeel overleg de besprekpunten voor de langere termijn doorgenomen en wordt overkoepelend gekeken naar de prestaties in relatie tot de afspraken.
Operationeel overleg	Het operationeel overleg vindt plaats tussen het eerste vaste aanspreekpunt namens opdrachtnemer en het operationele aanspreekpunt namens de opdrachtgever. In het operationeel overleg wordt de dagelijkse gang van zaken besproken.

1 Algemeen

De Service Level Agreement (SLA) is een serviceniveau-overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. De SLA is een onlosmakelijk onderdeel van de overeenkomst betreffende 'Plaagdiermanagement gemeente Nieuwegein' tussen gemeente Nieuwegein en <Naam opdrachtnemer>. De SLA is een meetinstrument dat door de contractmanager wordt ingezet bij het managen van de dienstverlening.

1.1 Doelstellingen

- Het meten van de nakoming van de afspraken uit de overeenkomst 'Plaagdiermanagement gemeente Nieuwegein' tussen gemeente Nieuwegein en <Naam opdrachtnemer>.
- Het in nauwe samenwerking optimaliseren van de dienstverlening.

De gemeente Nieuwegein verwacht dat opdrachtnemer niet alleen de rol van 'leverancier' vervult, maar ook als 'partner' zal optreden in het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening.

1.2 Kritische Prestatie Indicatoren

In de SLA wordt gesproken over Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Dit zijn variabelen om de prestaties van de opdrachtnemer te meten. De uitkomsten worden vergeleken met de norm die de gemeente Nieuwegein heeft vastgesteld. De uitkomst van deze meting maakt het niveau van de dienstverlening inzichtelijk. Aan de hand hiervan wordt gezien of er prestaties verbeterd moeten worden.

De volgende KPI's worden in deze SLA gemeten:

- Tijdige opvolging melding
 - Afspraak voor huisbezoek met Melder
 - Huisbezoek, advies en bevinding
- Controle op advies
 - Controlebezoek 1
 - Controlebezoek 2
- Rapportage
- Duurzaamheid

1.3 Communicatie en overlegstructuur

Het bespreken van de resultaten van de KPI meting is onderdeel van het Tactisch Overleg tussen de gemeente Nieuwegein en opdrachtnemer.

1.4 Beheer SLA document

Het SLA document is aan verandering onderhevig, het beheer ligt in handen van de contractmanager van de gemeente Nieuwegein. Wijzigingen vinden alleen plaats in goed overleg tussen de gemeente Nieuwegein en opdrachtnemer.

2 Wegingsmethodiek

2.1 Wegingsmethode

De beoordeling van de KPI's vindt plaats conform de volgende wegingsmethode:

Omschrijving KPI	Norm	Frequentie	Score
Tijdige opvolging melding	TO score 90,00	4 x per jaar	0/1
Controle op advies	CA score 90,00	4 x per jaar	0/1
Rapportage	100% rapportages compleet en tijdig aangeleverd	4 x per jaar	0/1
Duurzaamheid	100% inzet van voertuigen welke rijden op de brandstof/met de aandrijving zoals aangegeven bij inschrijving	4 x per jaar	0/1

Deze methodieken zijn verder uitgewerkt in bijlage 1 van deze SLA.

2.2 Scoretabel

Bij het wel behalen van de norm ontvangt de opdrachtnemer per KPI een score 1, bij het niet behalen een 0. De scores worden door de contractmanager van gemeente Nieuwegein in een scoretabel geregistreerd, zie onderstaand voorbeeld.

Omschrijving KPI	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Tijdige opvolging melding	1	1	1	0	1	1
Controle op advies	0	1	1	1	1	1
Rapportage	1	1	1	1	1	1
Duurzaamheid	1	1	1	0	0	0

Voorbeeld scoretabel, toont frequentie aanlevering scores

2.3 Beoordeling

Bij onvoldoende score op een KPI levert de opdrachtnemer op aanvraag van de contractmanager binnen 5 werkdagen na vaststelling van de onvoldoende een verbeterplan. De opdrachtnemer voert voor het volgende meetmoment verbeteracties door zodat de volgende score voldoende is.

De score wordt per individuele KPI als volgt berekend:

1. Eerste onvoldoende (0) → gele kaart
2. Tweede achtereenvolgende onvoldoende (0) → gele kaart
3. Derde achtereenvolgende onvoldoende (0) → rode kaart

Vanaf elke behaalde voldoende (1) begint de bovenstaande teller opnieuw.

2.4 Sancties

Bij een rode kaart wordt een opdrachtnemer te allen tijde van rechtswege in gebreke gesteld en kan de gemeente Nieuwegein bij onvoldoende herstel – na de redelijke termijn – overgaan tot het ontbinden van de overeenkomst. Het ontbinden van de overeenkomst laat het recht op schadevergoeding onverlet.

3 Voorwaarden en ondertekening

3.1 Schadevergoeding

De opdrachtnemer heeft de plicht tot volledige schadevergoeding indien er sprake is van toerekenbare tekortkoming in de overeenkomst en hieruit schade voor de opdrachtgever of derden is ontstaan.

3.2 Recht om in gesprek te treden over nakoming

Voldoende scores in de rapportages, voortkomend uit deze SLA, belemmeren geenszins het recht om in gesprek te treden over de nakoming van de afspraken zoals overeengekomen in de overeenkomst 'Plaagdiermanagement gemeente Nieuwegein'.

Aldus overeengekomen:

Plaats: _____

Plaats: _____

Datum: _____

Datum: _____

Gemeente Nieuwegein
<Naam contractmanager>
<Functie contractmanager>

<Naam contractant>
<Naam ondertekenaar>
<Functie ondertekenaar>

Bijlage 1 KPI meetmethodieken

Meetmethodiek KPI 1: Tijdige opvolging melding

Kritische Prestatie Indicator 1.1: Afspraak voor huisbezoek met Melder	
Doel	1. Tijdig inplannen van een afspraak bij Melder 2. Aan Melder kenbaar maken dat melding gesignaleerd is.
Omschrijving	De maximale responstijd voor het eerste contact met de Melder bedraagt één (1) werkdag. Deze maximale termijn wordt gerekend vanaf het moment dat opdrachtgever de melding per mail heeft doorgezet naar de opdrachtnemer. Indien de Melder geen telefoonnummer vrijgegeven heeft bij de melding, dan wordt op dit KPI altijd de maximale score behaald.
Score	40
Kritische Prestatie Indicator 1.2: Huisbezoek, advies en bevinding	
Doel	1. Adviseren van de Melder 2. Nakomen van de met de Melder gemaakte afspraken 3. Bevindingen delen met opdrachtgever per mail
Omschrijving	De maximale termijn voor het realiseren van het bezoek, het uitbrengen van het advies aan de Melder en het delen van de bevindingen met opdrachtgever bedraagt tien (10) werkdagen. Deze maximale termijn wordt gerekend vanaf het moment dat opdrachtgever de melding per mail heeft doorgezet naar opdrachtnemer.
Score	60

Wijze van meten	Opdrachtnemer levert elke maand een overzicht aan van de meldingen van afgelopen periode, met daarin de informatie over het moment van aanmelding en het eerste huisbezoek, het advies wat daaruit voortkwam, of de maatregelen zijn uitgevoerd en verwijzing met datum naar de mail richting opdrachtgever. Deze gegevens worden vervolgens per kwartaal gebundeld voor de evaluatie. Indien een huisbezoek in een ander kwartaal plaats vindt dan dat de afspraak gemaakt is, wordt de betreffende melding geheel meegenomen in het kwartaal waarin het huisbezoek is gerealiseerd.																																																																																								
Frequentie	1 x per kwartaal																																																																																								
Berekening	Voor elke melding wordt bepaald of KPI 1.1 en KPI 1.2 zijn behaald en worden de bijbehorende scores voor die melding bij elkaar opgeteld. Over de gehele afgelopen periode wordt vervolgens de totale score bepaald door de som van scores van alle meldingen te bepalen en deze door het aantal meldingen in de afgelopen periode te delen. Voorbeeld: <table><tr><th rowspan="2">Melding</th><th colspan="2">KPI 1.1</th><th colspan="2">KPI 1.2</th><th rowspan="2">Eindscore</th></tr><tr><th>Behaald</th><th>Score</th><th>Behaald</th><th>Score</th></tr><tr><td>1</td><td>Ja</td><td>40</td><td>Ja</td><td>60</td><td>100</td></tr><tr><td>2</td><td>Nee</td><td>0</td><td>Ja</td><td>60</td><td>60</td></tr><tr><td>3</td><td>Ja</td><td>40</td><td>Ja</td><td>60</td><td>100</td></tr><tr><td>4</td><td>Ja</td><td>40</td><td>Ja</td><td>60</td><td>100</td></tr><tr><td>5</td><td>Ja</td><td>40</td><td>Ja</td><td>60</td><td>100</td></tr><tr><td>6</td><td>Ja</td><td>40</td><td>Ja</td><td>60</td><td>100</td></tr><tr><td>7</td><td>Nee</td><td>0</td><td>Nee</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>8</td><td>Ja</td><td>40</td><td>Ja</td><td>60</td><td>100</td></tr><tr><td>9</td><td>Ja</td><td>40</td><td>Ja</td><td>60</td><td>100</td></tr><tr><td>10</td><td>Ja</td><td>40</td><td>Ja</td><td>60</td><td>100</td></tr><tr><td>11</td><td>Ja</td><td>40</td><td>Ja</td><td>60</td><td>100</td></tr><tr><td>12</td><td>Ja</td><td>40</td><td>Nee</td><td>0</td><td>40</td></tr><tr><td colspan="5">Subtotaal</td><td>1000</td></tr></table>	Melding	KPI 1.1		KPI 1.2		Eindscore	Behaald	Score	Behaald	Score	1	Ja	40	Ja	60	100	2	Nee	0	Ja	60	60	3	Ja	40	Ja	60	100	4	Ja	40	Ja	60	100	5	Ja	40	Ja	60	100	6	Ja	40	Ja	60	100	7	Nee	0	Nee	0	0	8	Ja	40	Ja	60	100	9	Ja	40	Ja	60	100	10	Ja	40	Ja	60	100	11	Ja	40	Ja	60	100	12	Ja	40	Nee	0	40	Subtotaal					1000
Melding	KPI 1.1		KPI 1.2		Eindscore																																																																																				
	Behaald	Score	Behaald	Score																																																																																					
1	Ja	40	Ja	60	100																																																																																				
2	Nee	0	Ja	60	60																																																																																				
3	Ja	40	Ja	60	100																																																																																				
4	Ja	40	Ja	60	100																																																																																				
5	Ja	40	Ja	60	100																																																																																				
6	Ja	40	Ja	60	100																																																																																				
7	Nee	0	Nee	0	0																																																																																				
8	Ja	40	Ja	60	100																																																																																				
9	Ja	40	Ja	60	100																																																																																				
10	Ja	40	Ja	60	100																																																																																				
11	Ja	40	Ja	60	100																																																																																				
12	Ja	40	Nee	0	40																																																																																				
Subtotaal					1000																																																																																				

	Tijdige Opvolgingscore (TO score) = $1000/12 = 83,33$ De TO score wordt afgerond op 2 decimalen
Norm (waarde)	De TO score dient minimaal 90,00 te zijn.
Actie opdrachtnemer bij het niet behalen van de norm	Indien opdrachtnemer niet voldoet aan de norm levert de opdrachtnemer een verbeterplan op aan Opdrachtgever. In dit verbeterplan zet Opdrachtnemer de oorzaak van het niet behalen van het Service Level uiteen. Opdrachtnemer geeft eveneens aan hoe het in de toekomst niet behalen van het Service Level voorkomen wordt. Het verbeterplan dient binnen 5 werkdagen na eerste verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer digitaal opgeleverd te worden.

Meetmethodiek KPI 2: Controle op advies

Kritische Prestatie Indicator 2.1: Controlebezoek 1															
Doel		1. Controle op uitvoering advies door betreffende Melder 2. Bevindingen controlebezoek delen met opdrachtgever per mail.													
Omschrijving		De termijn waarbinnen het eerste controlebezoek aan de betreffende Melder gerealiseerd dient te worden en de bevindingen per mail gedeeld dienen te worden bedraagt twintig (20) werkdagen. Deze termijn wordt gerekend vanaf het gerealiseerde huisbezoek. Indien de melding niet tot op te volgen maatregelen heeft geleid, dan wordt op dit KPI altijd de maximale score behaald.													
Score		50													
Kritische Prestatie Indicator 2.2: Controlebezoek 2															
Doel		1. Controle op uitvoering advies door betreffende Melder 2. Bevindingen controlebezoek delen met opdrachtgever per mail.													
Omschrijving		De termijn waarbinnen het tweede controlebezoek aan de betreffende Melder gerealiseerd dient te worden en de bevindingen per mail gedeeld dienen te worden bedraagt twintig (20) werkdagen. Deze termijn wordt gerekend vanaf het gerealiseerde eerste controlebezoek. Indien een tweede controlebezoek niet nodig was, dan wordt op dit KPI altijd de maximale score behaald.													
Score		50													
Wijze van meten		Opdrachtnemer levert elke maand een overzicht aan van de meldingen van afgelopen periode, met daarin de informatie over het moment van het eerste huisbezoek, het moment van controlebezoek(en) en verwijzing met datum naar de mail richting opdrachtgever. Deze gegevens worden vervolgens per kwartaal gebundeld voor de evaluatie. Indien het eerste controlebezoek in een ander kwartaal plaats vindt dan dat het tweede controlebezoek, wordt de betreffende melding geheel meegenomen in het kwartaal waarin het tweede controlebezoek is gerealiseerd.													
Frequentie		1 x per kwartaal													
Berekening		Voor elke melding wordt bepaald of KPI 2.1 en KPI 2.2 zijn behaald en worden de bijbehorende scores voor die melding bij elkaar opgeteld. Over de gehele afgelopen periode wordt vervolgens de totale score bepaald door de som van scores van alle meldingen te bepalen en deze door het aantal meldingen in de afgelopen periode te delen. Voorbeeld:													
		<table><tr><td rowspan="2">Melding</td><td colspan="2">KPI 2.1</td><td colspan="2">KPI 2.2</td><td rowspan="2">Eindscore</td></tr><tr><td>Behaald</td><td>Score</td><td>Behaald</td><td>Score</td></tr></table>				Melding	KPI 2.1		KPI 2.2		Eindscore	Behaald	Score	Behaald	Score
Melding	KPI 2.1		KPI 2.2		Eindscore										
	Behaald	Score	Behaald	Score											

	1	Ja	50	Ja	50	100
	2	Nee	0	Ja	50	50
	3	Ja	50	Ja	50	100
	4	Ja	50	Ja	50	100
	5	Ja	50	Ja	50	100
	6	Ja	50	Ja	50	100
	7	Ja	50	Ja	50	100
	8	Ja	50	Ja	50	100
	9	Ja	50	Ja	50	100
	10	Ja	50	Ja	50	100
	11	Ja	50	Ja	50	100
	Subtotaal					1050
	Controle op Adviescore (CA score) = $1050/11 = 95,45$ De CA score wordt afgerond op 2 decimalen					
Norm (waarde)	De CA score dient minimaal 90,00 te zijn.					
Actie opdrachtnemer bij het niet behalen van de norm	Indien opdrachtnemer niet voldoet aan de norm levert de opdrachtnemer een verbeterplan op aan Opdrachtgever. In dit verbeterplan zet Opdrachtnemer de oorzaak van het niet behalen van het Service Level uiteen. Opdrachtnemer geeft eveneens aan hoe het in de toekomst niet behalen van het Service Level voorkomen wordt. Het verbeterplan dient binnen 5 werkdagen na eerste verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer digitaal opgeleverd te worden. Indien Opdrachtgever het verbeterplan accepteert volgt geen boete. Indien Opdrachtgever het verbeterplan afkeurt, niet of niet-tijdig ontvangt heeft Opdrachtgever het recht om (alsnog) een boete op te leggen.					

Meetmethodiek KPI 3: Rapportages

Kritische Prestatie Indicator:	
Doel	Een tijdig en compleet aangeleverde rapportages.
Wijze van meten	Opdrachtnemer rapporteert volgens eisen 36 tot en met 38. De contractmanager toetst of de rapportages tijdig worden aangeleverd en of de informatie compleet is.
Norm (waarde)	100% van de rapportages is tijdig en compleet aangeleverd.
Frequentie	1 x per kwartaal
Actie opdrachtnemer bij het niet behalen van de norm	Een onvoldoende ontslaat de opdrachtnemer niet van de verplichting om binnen één week na het communiceren van de onvoldoende de ontbrekende rapportages compleet aan te leveren.
Evaluatie resultaten meting	1 x per kwartaal

Meetmethodiek KPI 4: Duurzaamheid

Kritische Prestatie Indicator:	
Doel	Voldoen aan inzet materieel conform inschrijving
Wijze van meten	Opdrachtgever controleert steekproefsgewijs of opdrachtnemer gebruik maakt van materieel conform inschrijving.
Norm (waarde)	100% conform inschrijving.
Frequentie	Ten minste 4 x per jaar
Actie opdrachtnemer bij het niet behalen van de norm	Op aanvraag van de contractmanager van de gemeente Nieuwegein presenteert opdrachtnemer een verbeterplan, na goedkeuring van de contractmanager van gemeente Nieuwegein draagt opdrachtnemer zorg voor invoering van het verbeterplan.
Evaluatie resultaten meting	1 x per kwartaal