

(Concept) Service Level Agreement behorende bij de Overeenkomst Inhuur Evenementenartikelen

[Naam Opdrachtnemer]

Datum	30-09-2021
Referentie	Bijlage X
Versie	Concept
Afdeling	Facilitaire Service Organisatie
Auteur	Projectteam Inhuur Evenementenartikelen

© 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.

INHOUDSOPGAVE

1	DOEL.....	3
2	BEPALINGEN.....	3
3	MINIMALE EISEN EN KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	5
4	COMMUNICATIE- EN ESCALATIEMODEL EN RAPPORTAGE	7
4.1	Communicatie	7
4.2	Escalatie.....	9

1 DOEL

Het doel van deze Service Level Agreement (SLA) is om heldere prestatieafspraken te maken met betrekking tot het leveren van goederen en diensten met betrekking tot het organiseren van evenementen, 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 EA Inhuur Evenementenartikelen met referentienummer **[referentienummer invullen]**.

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 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 **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 deels 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 3 van de aanbesteding Inhuur Evenementenartikelen.

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

Minimale eis	Omschrijving	Norm
Kwaliteit	De producten voldoen aan de gestelde afspraken en uitstraling zoals deze vooraf zijn weergegeven. De producten zijn schoon en in goede staat.	100%
Offerteaanvraag	Indien er een offerteaanvraag wordt gedaan dient Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een offerte hiervoor aan te leveren.	100%
Communicatie	Opdrachtnemer communiceert volgens gestelde eisen.	100%
Overleggen	Tijdig ingepland en gevoerd (inclusief verslaglegging).	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.	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 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.	
Dienstverlening:	Omschrijving	Norm
Bedrijfszekerheid	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate voorraad van evenementenartikelen die essentieel zijn voor de continuïteit van de evenementen.	100%
Netheid/ representativiteit	Opdrachtnemer levert artikelen die representatief en gedegen zijn (o.a. juiste kwaliteit zijnde zonder beschadigingen als ook schoon o.a. zijnde vlek-, vuil- en stofvrij).	100%
Verantwoordelijke	Opdrachtnemer	
Frequentie:	Per half jaar in mondelinge evaluatie.	

Kritische Prestatie Indicator 2

Levertijd

Deze KPI geeft aan of Opdrachtnemer voldoet aan de geëiste levertijden.

Doelstelling: Het doel is te zorgen dat Opdrachtnemer de dienstverlening levert binnen afgesproken levertijden.

<i>Dienstverlening:</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Norm</i>
Standaard bestelling	Opdrachtnemer dient een bestelling die SaxEvents tot 2 werkdagen (48 uur) van tevoren plaatst te allen tijde te kunnen leveren.	100%
Spoed bestelling	Spoedbestellingen dienen conform afspraak (waar nodig binnen 1 uur) geleverd te worden.	95%
Verantwoordelijke	Opdrachtnemer	
Frequentie:	Per half jaar in mondelinge evaluatie.	

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 Inhuur Evenementenartikelen

Doelstelling: Saxion heeft 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 half jaarlijks overleg om de voortgang te monitoren	100%
Verantwoordelijke	Opdrachtnemer	
Frequentie:	Per half jaar in mondelinge evaluatie	

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 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 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:	Hermine van Belle	
Functie:	Teamleider FSO Gebouwenbeheer Deventer-Apeldoorn	
Telefoonnummer:	06 20 16 99 39	
E-mailadres:	h.w.vanbelle@saxion.nl	
	Saxion	Opdrachtnemer
Niveau	Tactisch	
Rol	Contractmanager	Key Account Manager
Naam:	Inge de Winter	
Functie:	Contractmanager	
Telefoonnummer:	06 57 61 02 66	
E-mailadres:	i.dewinter@saxion.nl	
	Saxion	Opdrachtnemer
Niveau	Strategisch	
Rol	Contracteigenaar	Sales Manager
Naam:	Agnes Capelle	
Functie:	Manager FSO	
Telefoonnummer:	06 20 54 10 63	
E-mailadres:	a.g.l.capelle@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 half jaar en indien noodzakelijk geacht wordt bij incidenten/problemen/wijzigingen. Afspraken worden ingepland op initiatief van contractmanager Opdrachtgever
Resultaat:	Afgestemde doornemen, bijstellingen, 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.
Aanwezigen	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.