

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Dit SLA is onderdeel van de [(raam)overeenkomst met kenmerk IFV]

De ondergetekenden:

Het Instituut Fysieke Veiligheid, gevestigd te Arnhem aan de Kemperbergerweg 783 (6816 RW), te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [●] (het IFV);

en

[Naam Opdrachtnemer], gevestigd te [plaats] aan de [adres], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [●] (Opdrachtnemer).

De Partijen zijn het volgende overeengekomen:

Artikel 1. Wijziging en beheer van het SLA

- > Het IFV voert het beheer van het SLA uit.
- > Wijzigingen van het SLA worden schriftelijk in een nieuwe versie weergegeven en door het IFV verspreid.
- > Wijziging van het SLA is mogelijk voor zover dit niet in tegenspraak is met de (Raam)overeenkomst. Tevens dient de wijziging door zowel het IFV als de leverancier te worden geaccordeerd.

Artikel 2. Looptijd SLA

Dit Service Level Agreement wordt aangegaan voor dezelfde duur als de (Raam)overeenkomst. Indien de (Raam)overeenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd, eindigt eveneens het SLA.

Artikel 3. Documenthistorie

In onderstaande tabel wordt de documenthistorie van dit SLA aangegeven:

Versie	Datum	Reden aanpassing en korte beschrijving van de wijzigingen
0.1	[=]	[=]
0.2	[=]	[=]
0.3	[=]	[=]
Definitief	[=]	[=]

Artikel 4. Distributielijst

Het SLA is als bijlage toegevoegd aan de (Raam)overeenkomst en maakt aldus integraal deel uit van de (Raam)overeenkomst. Het SLA is gedistribueerd naar de volgende afdelingen en personen:

1 van 5

Datum:

Versie:

Paraaf
IFV

Paraaf
(opdrachtnemer)

Naam	Functie	Organisatie; eenheid; afdeling
[=]	[=]	[=]
[=]	[=]	[=]
[=]	[=]	[=]
[=]	[=]	[=]
[=]	[=]	[=]

Artikel 5. Voorwerp en doel van het SLA

1. Dit SLA heeft betrekking op het [verrichten van de Diensten] [het leveren van de Producten] die zijn omschreven in de (Raam)overeenkomst en omvat in ieder geval het [verrichten van de volgende Diensten] [het leveren van de volgende Producten]:
 - > [toelichting: omschrijf de diensten/producten die het onderwerp vormen van dit service level agreement]
 - > [=]
2. Het doel van het SLA is om afspraken te maken over het kwaliteitsniveau van de [te verrichten Diensten] [te leveren Producten] door middel van het vaststellen van KPI's.

Artikel 6. Werkwijze [=]

[Toelichting: omschrijf hier de specifieke eisen die gelden ten aanzien van het verrichten van de Diensten en/of het leveren van de Producten. Hierbij valt te denken aan planning, doorlooptijd, onderhoud, reparatie etc.]

Artikel 7. KPI's

[Toelichting: in deze paragraaf dienen de KPI's te worden opgenomen]

Artikel 8. Werkgebied

[De Diensten worden verricht [adres waar de Diensten worden verricht].] [De Producten worden geleverd op het volgende adres: [adres waar de producten moeten worden geleverd].]

Artikel 9. Medewerkers Opdrachtnemer

1. De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de opdracht medewerkers in die professioneel, vakbekwaam en geschikt zijn om een kwalitatief hoogwaardige uitvoering van de opdracht te waarborgen.
2. De medewerkers die door de Opdrachtnemer worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen die door het IFV aan Opdrachtnemer wordt verstrekt.
3. De medewerkers die door de Opdrachtnemer worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht dienen binnen [x tijd] na selectie een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te overhandigen.

Artikel 10. Opleiding en training

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor opleiding en training van haar medewerkers. Het IFV hecht waarde aan medewerkers die op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in hun vakgebied.

Artikel 11. Veiligheid

Het IFV hanteert ten aanzien van veiligheid, gezondheid, Arbo en milieu, weliswaar afhankelijk van de locatie, strenge richtlijnen en uitgangspunten. De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht op de hoogte stellen en te conformeren aan de op de locatie van het IFV geldende veiligheids- en Arboregels (huisregels IFV).

Artikel 12. Kwaliteit

Aangezien het verrichten van de Diensten de kernactiviteit van de Opdrachtnemer is, levert de Opdrachtnemer kwalitatief hoogstaande Diensten en profiteert het IFV van de kennis die de Opdrachtnemer heeft van de markt en de kennis die de Opdrachtnemer heeft op haar vakgebied. De Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat het IFV de Diensten geleverd krijgt, op het afgesproken moment, op de afgesproken manier, op de afgesproken plaats en voor de afgesproken prijs.

Artikel 13. Kwaliteitscontroles door de Opdrachtnemer

1. De kwaliteitscontroles worden door de Opdrachtnemer volgens onderstaande methoden uitgevoerd door de medewerker van de Opdrachtnemer ter plaatse:
[Omschrijf methode kwaliteitscontrole.]
2. De [verrichte Diensten] [geleverde Producten] worden gecontroleerd, getest en geregistreerd op het [omschrijf naam rapport].
3. De medewerker van de Opdrachtnemer ondertekent de controle- of testrapporten en voegt ze toe aan het dossier. De Opdrachtnemer zorgt voor rapportage aan het IFV conform afspraak.
4. Het IFV behoudt zich het recht voor om altijd en zonder voorafkondiging toezicht uit te oefenen op de kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer.

Artikel 14. Verstoringen

1. De Opdrachtnemer dient binnen [=] uur nadat een verstoring door het IFV is gemeld te melden hoe de Verstoring wordt opgelost.
2. De Opdrachtnemer dient binnen [=] uur nadat een verstoring door het IFV is gemeld de Verstoring op te lossen, tenzij anders wordt overeengekomen met het IFV.
3. De Opdrachtnemer heeft voor verstoringen en vragen een meldpunt beschikbaar. Dit is 24/7 bereikbaar via:
 - > telefoon: [=]; en
 - > e- mail: [=]

Artikel 15. Klachten

1. De Opdrachtnemer dient binnen [=] uur nadat een Klacht door het IFV is gemeld te melden hoe de Klacht wordt afgehandeld.
2. De Opdrachtnemer dient binnen [=] uur nadat een Klacht door het IFV is gemeld de Klacht af te handelen, tenzij anders wordt overeengekomen met het IFV.
3. De Opdrachtnemer hanteert een door het IFV goedgekeurde klachtenprocedure. De bij het IFV bevoegde persoon die de klacht(en) behandelt, vermeldt in zijn verslag onder meer de klachten, oplossingen, reactietijd, oplostijd en acties .

Artikel 16. Duurzaam ondernemen

Het IFV beschouwt duurzaam ondernemen niet als een activiteit maar als een mentaliteit. Een bedrijf dat duurzaam onderneemt, maakt bij belangrijke besluiten een integrale afweging tussen economische, sociale en milieubelangen. In dit kader is een verantwoorde bedrijfsvoering belangrijk. Van de Opdrachtnemer wordt een proactieve rol verwacht bij het signaleren van verbetermogelijkheden in het kader van duurzaam ondernemen.

Dit komt onder meer tot uitdrukking in het volgende:

- > Iedere medewerker van de Opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoert op een locatie van het IFV, conformeert zich volledig aan de wijze van afvalstoffscheiding en –verwerking, zoals die bij de desbetreffende locatie in gebruik is of de afvalstoffen worden mee terug genomen naar het eigen bedrijf van de Opdrachtnemer voor verwerking.
- > Gedurende de looptijd van het Service Level Agreement zal de Opdrachtnemer (gevraagd en ongevraagd) actief voorstellen doen met betrekking tot het terugdringen van de milieubelasting, indien nieuwe ontwikkelingen of inzichten zich voordoen die passen in de samenwerking tussen de Opdrachtnemer en het IFV (minimaal 1 x per jaar).
- > De werkmethoden van de Opdrachtnemer worden zodanig ingericht dat op een zorgvuldige wijze wordt omgegaan met energie.

Artikel 17. Overleg

Een keer per [maand][kwartaal][jaar] vindt overleg plaats tussen het IFV en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient een verslag te maken van dit overleg en te verzenden aan het IFV. Verslagen worden binnen vijf werkdagen na het overleg door de Opdrachtnemer aan het IFV verzonden.

Soort Overleg	Frequentie	Deelnemers
[=]	[=]	[=] [=]
[=]	[=]	[=] [=]

Artikel 17.1. [Maand][Kwartaal]rapportage

De Opdrachtnemer dient aan het IFV een keer per [maand][kwartaal] een rapportage te verzenden van de totale dienstverlening. Deze rapportage zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer opgesteld en aan het IFV verstuurd worden, uiterlijk één week na het einde van het betreffende kwartaal en dient de volgende onderwerpen te bevatten:

- > [=]
- > [=]
- > [=]
- >

Artikel 17.2. Jaarrapportage

De Opdrachtnemer dient aan het IFV een keer per jaar een rapportage te verzenden die bijvoorbeeld de volgende onderwerpen bevat:

- > *de totale dienstverlening*
- > *een prognose voor het komende contractjaar, jaarplanning*
- > *gerealiseerde verbetervoorstellen*
- > *voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties*
- > *innovatievoorstellen*

Artikel 18. Contactpersoon

Zowel bij het IFV als bij [de Opdrachtnemer] is er een centraal aanspreekpunt voor het gehele SLA. De contactpersoon van de [Opdrachtnemer] is voor het IFV volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van het SLA en de daarbij behorende dienstverlening. De contactpersonen kunnen informeel en volgens de overlegstructuur contact hebben. Voor de contactpersonen dienen vaste vervangers aangewezen te worden die volledig op de hoogte zijn van de lopende zaken en afspraken en de inhoud van het SLA en de daarbij behorende servicelevels.

Contactpersoon van het IFV is:

naam: [=]
telefoon: [=]
e-mail: [=]

De vervanger bij het IFV is:

naam: [=]
telefoon: [=]
e-mail: [=]

Contactpersoon van de Opdrachtnemer is:

naam: [=]
telefoon: [=]
e-mail: [=]

De vervanger bij de Opdrachtnemer is:

naam: [=]
telefoon: [=]
e-mail: [=]

ALDUS ondertekend en in tweevoud opgemaakt in [Zoetermeer] [Arnhem] op [datum]:

Het Instituut Fysieke Veiligheid

[Naam Opdrachtnemer]

Naam: [●]
Titel: [●]

Naam: [●]
Titel: [●]