

Service Level Agreement

Gilde Opleidingen – [leverancier]
2022-2025

Inhoudsopgave

I.	Managementoverzicht	2
	Communicatie	
	Reikwijdte van de Service Level Agreement	
	Contractduur	
II.	Doelstelling en Omvang	4
	Doel	
	Klanttevredenheid	
	Omvang Opdracht	
III.	Afspraken Werkwijze Opdrachtnemer	6
	K1	
	K2	
	K3	
	K4	
IV.	Kwaliteitszorg Leveranciers	7
V.	Bijlage Leveranciersbeoordeling	8

Managementoverzicht

Onderliggende SLA beschrijft de afspraken welke overeengekomen zijn naar aanleiding van de Europese openbare aanbesteding van Gilde Opleidingen. Gilde Opleidingen heeft hiervoor een Aanbestedingsleidraad en pakket van eisen geformuleerd en Opdrachtnemer heeft hierop een inschrijving gedaan en beloftes gemaakt hoe hij invulling gaat geven aan de dienstverlening.

Communicatie

Om goede afspraken te monitoren, de belangen van de Opdrachtnemer te behartigen en het doel en verwachtingen van de overeenkomst waar te maken, hebben onderstaande contactpersonen een rol in de communicatie.

Contractmanagementteam Gilde Opleidingen

Teamlid	Functie	Rol	email	telefoonnummer
Jeanette Weijers	Teamleider Facility Noord	Contractmanager		
Claudia Heijnen	Sr. Inkoper	Kwaliteitsborging	c.kleinjans@rocgilde.nl	06-828 06 123
Jeanette Weijers	Teamleider Facility Noord	Operationeel verantwoordelijk en implementatie		
[naam]	Hoofd Facilitair bedrijf	Escalatie		

Contractmanagement en uitvoeringsteam Opdrachtnemer

Teamlid	Functie	Rol	email	telefoonnummer
		Contractmanager		
		Vervangend contractmanager		
		Implementatiemanager		
		Escalatie		

Reikwijdte van de Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement is van toepassing op alle uit te voeren werkzaamheden en te leveren producten en diensten ten behoeve van Gilde Opleidingen en de administratieve processen, voorwaarden en procedures die onderdeel zijn van de Overeenkomst. De Overeenkomst is Leidend. Het betreft een samenvatting uit het pakket van eisen en de gewaardeerde beantwoording vanuit Opdrachtnemer middels de inschrijving. De SLA kan in wederzijds overleg jaarlijks worden gefinetuned .

Contractduur

De Contractduur van de Service Level Agreement is gelijk aan de Contractduur van de Overeenkomst. De SLA heeft een initiële looptijd van 48 maanden met 2x1 optie jaren en is een onlosmakelijk deel van de Overeenkomsten.

De looptijd inclusief optie jaren is 1 februari 2022 t/m 31 januari 2028.

Doelstelling en Omvang

Doel

De reprografische diensten en stationary (handelsdrukwerk) vallen onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Facilitair, onderdeel van de dienst Bedrijfsvoering. Het promotioneel drukwerk valt onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Marketing en Communicatie. Het ontwerpen/ opmaken kan onderdeel zijn van de opdracht. De doelen welke Opdrachtgever zichzelf heeft gesteld voor deze aanbesteding zijn het bereiken van een optimale klanttevredenheid door middel van:

- *Het sturen op partnership met professionele opdrachtnemer(s) voor de levering van drukwerk, signing en reprografische diensten;*
- *kostenbeheersing en een marktconform prijsniveau;*
- *het optimaliseren van de service en het logistieke en administratieve proces;*
- *het borgen van een constante, hoogwaardige kwaliteit drukwerk en reprowerk*
- *effectief en efficiënt contractmanagement;*

Klanttevredenheid

Een optimale klanttevredenheid is het belangrijkste uitgangspunt in termen van tevredenheid over kwaliteit, beschikbaarheid en snelheid. Daarnaast zijn partnership, duurzaamheid en kostenbeheersing belangrijke uitgangspunten.

Omvang Opdracht

Deze aanbesteding geldt alleen voor de in de Overeenkomst gespecificeerde locaties van ROC Gilde Opleidingen. Alle locaties die niet opgenomen zijn in de Overeenkomst maken geen deel uit van deze aanbesteding. Indien er locaties worden toegevoegd of afgestoten, dan gelden de afspraken uit de Overeenkomst en onderhavige SLA onverkort voor deze locaties.

Kwaliteitseisen

In dit hoofdstuk staan de eisen en wensen van de dienstverlening beschreven.

[hier volgt het finale Programma van Eisen]

Afspraken Werkwijze Opdrachtnemer

Onderstaand wordt beschreven hoe afspraken worden gerealiseerd op basis van de inschrijving Opdrachtnemer.

K1

K2

K3

K4

K5

Kwaliteitszorg Leveranciers

De belangrijkste eisen, de afgesproken werkwijze en de KPI's zullen op regelmatige tijdstippen getoetst worden waarbij de zelfde beoordelingsmethodiek toegepast gaat worden als tijdens de aanbesteding.

Beoordeling
Uitstekend U behaalt 100% van het maximaal aantal punten voor de wens, wanneer uit de invulling blijkt dat alle aandachtspunten zijn aan de orde gekomen, duidelijk toepasbaar en boven verwachting bij Opdrachtgever worden uitgevoerd.
Goed U behaalt 80% van het maximaal aantal punten wanneer alle aandachtspunten aan de orde zijn gekomen, duidelijk en toepasbaar bij Opdrachtgever.
Voldoende U behaalt 60 % van het maximaal aantal punten wanneer de uitwerking aansluit bij het gevraagde maar één of enkele aandachtspunten zijn niet volledig uitgewerkt of toepasbaar.
Onvoldoende U behaalt 20 % van het maximaal aantal punten wanneer één of meer aandachtspunten ontbreken of de uitwerking uitvoering deels aansluit bij het gevraagde.
Slecht U behaalt 0 % van het maximaal aantal punten wanneer de invulling van de werkzaamheden niet voldoet.

Het beoordelingsformulier bestaat uit 5 beoordeling criteria welke belangrijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. De weging van deze criteria is verschillend op basis van de aard van de overeenkomst. Wel zal per criteria een gemiddeld cijfer meegenomen worden in de totaalbeoordeling. Zie bijlage Leveranciersbeoordeling. In het voorbeeld is alles als goed beoordeeld.

Beoordeling		Weging
#	Kwaliteitscriteria	Routine
K1	Product- Dienstspecificaties en kwaliteitseisen	4
K2	Prijsstelling en prijsniveau t.o.v. concurrentie	5
K3	Afgeproken levertijden en leverbetrouwbaarheid logistiek en flexibiliteit	6
K4	Deskundigheid en Innovativiteit	3
K5	Duurzaamheid, Maatschappelijke Waarde en Social Return	2
ST	Subtotaal K1 t/m K4	18
T	Totaal	20

Score	
Keuzeveld	Factor
Uitstekend	1,00
Goed	0,80
Redelijk	0,60
Matig	0,40
Slecht	0,00

Bijlage Leveranciersbeoordeling

Leveranciersbeoordeling			
#	Kwaliteitscriteria	Score	Max
K1	Product- Dienstspecificaties en kwaliteitseisen	16,00	20,00
K2	Prijsstelling en prijsniveau t.o.v. concurrentie	20,00	25,00
K3	Afgeproken levertijden en leverbetrouwbaarheid logistiek en flexibiliteit	24,00	30,00
K4	Deskundigheid, Innovativiteit en Rapportages	12,00	15,00
K5	Duurzaamheid, Maatschappelijke Waarde en Social Return	8,00	10,00
T	Totaal	80,00	100,00

