Service Level Agreement (SLA)

Beschrijving meerjarig onderhoud en storingsdienst t.b.v. de DRUPS-installatie

tussen

Vrije Universiteit Amsterdam

en

[LEVERANCIER]

Opdrachtgever	:	Vrije Universiteit Amsterdam
Leverancier	:	[n.t.b.]
Referentie	:	[Contractnummer]
Versie	:	3.0
Datum	:	[18-09-2019]

Inhoud

1. BEGRIPPENLIJST 3
2. INLEIDING....4
3. OPDRACHT 5
4. COMMUNICATIE 6
4.1. Contact 6
4.2. Overlegstructuur 6
5. BESCHRIJVING VAN DE INSTALLATIE....7
6. OMSCHRIJVING VAN HET ONDERHOUD 8
6.1. Preventief onderhoud 8
6.1.1. Periodiek onderhoud 9
6.1.2. Revisies 9
6.2. Training....9
6.3. Service en storingsdienst 9
6.3.1. Beschikbaarheid van helpdesk en reparatieteam 9
6.4. Correctief onderhoud....9
6.4.1. Levering van componenten en materialen 10
6.4.2. Correctief onderhoud expliciet te wijten is aan aantoonbaar falend handelen van de Opdrachtgever.... 10
7. MANAGEMENTINFORMATIE 11
8. VEILIGHEID 12
9. KPI.... 13
9.1. Omschrijving van de KPI's 13
9.2. Tekortkoming Opdrachtnemer.... 13

BIJLAGE A: COMMUNICATIEGEGEVENS.... 14
BIJLAGE B: OVERLEGGEGEVENS.... 15
BIJLAGE C: OMVANG PREVENTIEF ONDERHOUD.... 16
BIJLAGE D: OMSCHRIJVING KPI'S.... 18
BIJLAGE E: TEKORTKOMING OPDRACHTNEMER.... 21
BIJLAGE F: TARIEFBLAD 23

1. BEGRIPPENLIJST

Begrip	Omschrijving
Correctief Onderhoud	Die werkzaamheden die tot doel hebben om de optredende storingen te verhelpen;
Gebruiksafhankelijk	Op basis van de actuele toestand van de DRUPS-installatie. Het onderhoud wordt uitgevoerd wanneer een vastgestelde grenswaarde is overschreden maar waarbij de functie nog wel steeds vervuld wordt;
Meerjarig Onderhoud	Het aan de DRUPS-installatie te verrichten onderhoud als beschreven in Artikel 10 van de overeenkomst;
MeerJarenOnderhoudsPlan	Het onderhoud dat gedurende de technische levensduur van de DRUPS-installatie gepland is;
Modificatie	Uitvoeren van werkzaamheden aan de DRUPS-installatie met als doel verbeteringen door te voeren;
Locatie	Energiecentrum van de VU, DRUPS-hal;
OnderhoudsPlan	Het plan dat de concrete technische maatregelen beschrijft welke gericht zijn op het blijvend laten functioneren van de DRUPS-installatie gedurende de contractduur;
Periodiek	Een onderhoudsvorm waarin onderhoud op tijd wordt uitgevoerd om schade of verval van de DRUPS-installaties te voorkomen;
Preventief Onderhoud	Die werkzaamheden dit tot doel hebben dat de DRUPS-installatie in een optimale bedrijfsconditie blijft, zodat een optimale ongestoorde bedrijfsvoering gewaarborgd wordt;
Revisie	Het controleren en eventueel herstellen van DRUPS-installatie;
Voorlopige Overname	Indien aan alle eisen van de tests en Overnamebeproevingen is voldaan, alle te leveren reservedelen op de Locatie aanwezig zijn en alle Bedienings- en Onderhoudshandleidingen, zowel digitaal als op papier, zijn geleverd en ontvangen.

2. INLEIDING

Deze Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de samenwerking tussen Vrije Universiteit Amsterdam (hierna te noemen “Opdrachtgever”) en [Leverancier] (hierna te noemen “Opdrachtnemer”).

Het doel van de Service Level Agreement (SLA) is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van het onderhoud aan de DRUPS-installatie en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

Deze SLA maakt deel uit van de overeenkomst met referentie [contractnummer] welke per [datum na voorlopige overname] ingaat.

De dienstverlening wordt beoordeeld door evaluaties van de in onderliggende SLA vastgelegde afspraken, welke door Opdrachtgever worden vastgelegd in gespreksverslagen.

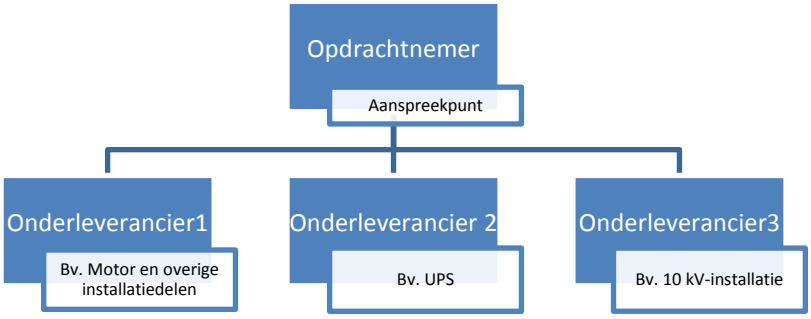
3. OPDRACHT

Het uitvoeren van het preventief en correctief onderhoud, revisies, service/storingsdienst en spareparts management aan de DRUPS-installatie (zoals omschreven in hoofdstuk 6 van dit document) gedurende een contractperiode van vijf (5) jaar ingaand op het moment van de Voorlopige Overname van de DRUPS-installatie.

4. COMMUNICATIE

4.1. Contact

Opdrachtnemer is voor alle onderhoudswerkzaamheden (preventief en correctief), revisies en voor de service/storingsdienst het aanspreekpunt van de VU-organisatie, conform onderstaand figuur. Opdrachtgever benadert schriftelijk de Opdrachtnemer bij een vraag/storing en de Opdrachtnemer bepaalt op basis van de aard van de vraag/storing wie zij inzetten om de vraag te beantwoorden cq. de storing op te lossen.



De contactgegevens van Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn opgenomen in Bijlage A.

4.2. Overlegstructuur

Er vindt periodiek overleg plaats op operationeel en managementniveau. De frequentie, deelnemers en onderwerpen zijn in Bijlage B opgenomen. Van alle periodieke overleggen wordt door Opdrachtgever een verslag (+actielijst) gemaakt dat binnen 5 werkdagen na het overleg aan de aanwezigen wordt verstrekt.

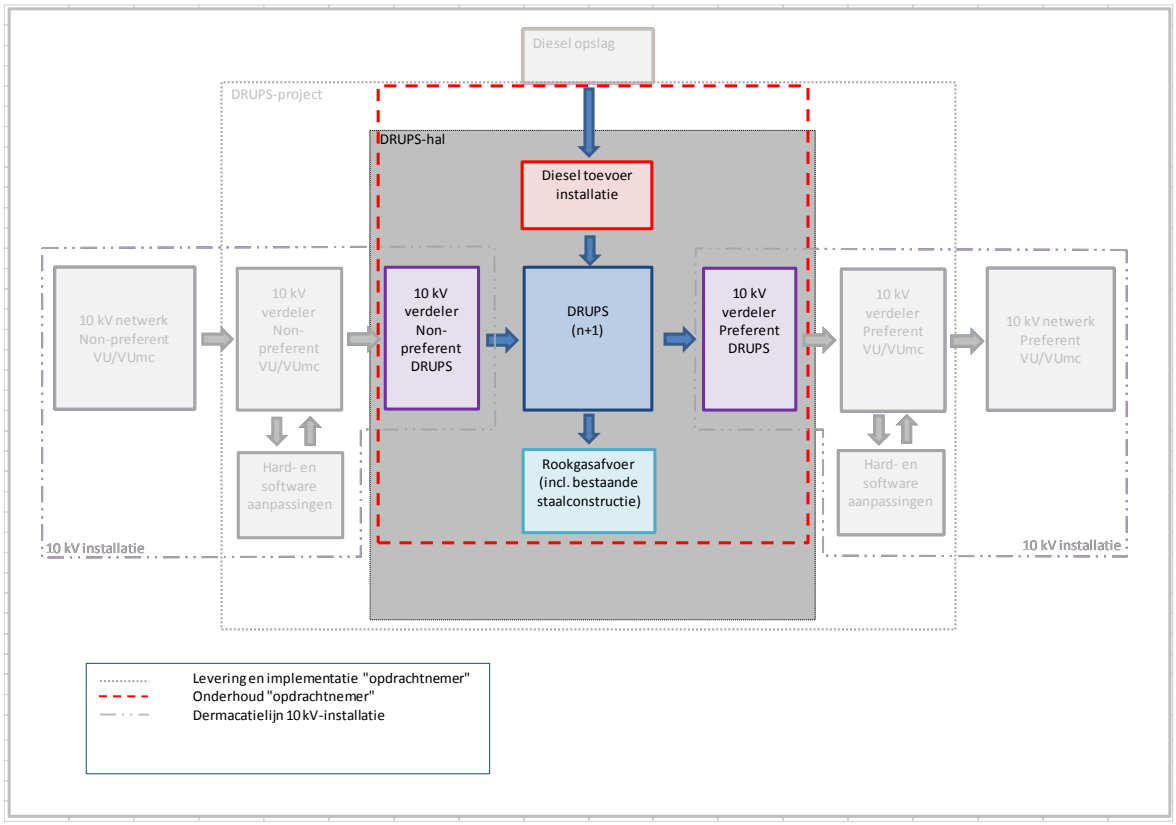
5. BESCHRIJVING VAN DE INSTALLATIE

De door de Opdrachtnemer uit te voeren Opdracht, zoals beschreven in hoofdstuk drie, heeft betrekking op de volgende installatiedelen (van de DRUPS-installatie):

a. De [aantal] DRUPS-units;
b. De koppeling op de bestaande dieseltoevoerinstallatie;
c. De rookgasafvoer (inclusief de roetfilterinstallatie) met een uitmonding ter plaatse van de bestaande staalconstructie van het rookgaskanaal van de voormalige STEG-installatie;
d. De twee 10 kV-verdelers (non-preferent ingaand en preferent uitgaand) waarop de DRUPS-installatie is aangesloten.

Uitgesloten van de Opdracht zijn de volgende onderdelen:
a. Bouwkundige/civiele en constructieve voorzieningen;
b. 10 kV-verdeler non-preferent VU/VUmc;
c. 10 kV-verdeler preferent VU/VUmc;
d. hard- en softwareaanpassingen (m.b.t. de bestaande 10 kV-installatie);
e. Gebouwgebonden installaties.

In onderstaand figuur is het DRUPS-project schematisch weergegeven. Door middel van de gekleurde blokken binnen de rode stippellijn zijn de verschillende installatiedelen aangegeven waarop deze SLA betrekking heeft.



6. OMSCHRIJVING VAN HET ONDERHOUD

Het Meerjarig Onderhoud omvat alle werkzaamheden (waaronder preventief onderhoud, correctief onderhoud en revisies van onderdelen) benodigd om de DRUPS-installatie beschikbaar te houden. Dit betreft de volgende werkzaamheden:

1 Periodiek preventief onderhoud (paragraaf 6.1):
   a Periodiek en Toestandsafhankelijk;
   b Revisies op basis van een meerjarenonderhoudsplan (MJOP);
2 Training (paragraaf 6.2)
   a Bij oplevering, en na iedere revisie aan de DRUPS-installatie, trainen van het personeel van de opdrachtgever;
3 Service en storingsdiensten (paragraaf 6.3):
   a Beschikbaarheid van helpdesk en reparatieteam (met responstijden);
4 Correctief onderhoud (paragraaf 6.4):
   a Manuren voor de (de)montage en inbedrijfstelling;
   b Levering van componenten en materialen.

Het onderhoud zal worden uitgevoerd op basis van de door de OEM (Original Equipment Manufacturer) voorgeschreven werkzaamheden en tijdsplanning. Onderhoud dient te allen tijden uitgevoerd te worden door een daarvoor gecertificeerde partij.

De volgende werkzaamheden maken **geen** deel uit van het Meerjarig Onderhoud:
a. Bediening en bewaking van de installaties;
b. Het dagelijks onderhoud, dat uitgevoerd wordt volgens een door de OEM (Original Equipment Manufacturer) bepaald schema en dat controlerend en registerend is;
c. Regulier testen van het noodstroombedrijf;
d. Modificaties aan de DRUPS-installatie;
e. De kosten voor het correctief onderhoud, dat expliciet te wijten is aan aantoonbaar falend handelen van de Opdrachtgever. De verrekening van deze activiteiten en componenten is gebaseerd op het Prijzenblad (Bijlage F).

6.1. Preventief onderhoud

Het doel van het preventief onderhoud is om zorg te dragen dat de DRUPS-installatie in een optimale bedrijfsconditie blijft, zodat een optimale ongestoorde bedrijfsvoering mogelijk is. Dit houdt in dat gedurende de overeenkomst de benodigde componenten en materialen kosteloos worden geleverd, gemonteerd en in bedrijf gesteld.

Ten aanzien van de uitvoering van de preventieve onderhoudswerkzaamheden gelden de volgende voorwaarden:
a. Reguliere onderhoudswerkzaamheden worden op basis van normale werkuren uitgevoerd. Er wordt naar gestreefd om de periode van stilstand zoveel mogelijk te beperken;
b. Alle onderhoudsactiviteiten zullen in overleg met de Opdrachtgever (contactpersoon) worden ingepland waarbij nadrukkelijk rekening zal worden gehouden met de garantieleveringen naar de klanten van het Coördinatie Centrum Energie (CCE), de VU en het VUmc;
c. Tijdens de onderhoudswerkzaamheden zal de bestaande infrastructuur (kabels, leidingen, apparatuur, etc.) in bedrijf blijven. Er kan slechts aan één DRUPS-unit tegelijk worden gewerkt, de anderen zullen in bedrijf zijn;
d. Gelijktijdig met de uitvoering van de werkzaamheden door Opdrachtnemer kunnen ook werkzaamheden door derden in, op en/of in de nabijheid van de DRUPS-centrale worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer dient bij de planning van zijn activiteiten hiermee rekening te houden.
e. De levering van de componenten en materialen en de (de)montagekosten zijn niet verrekenbaar.

6.1.1. Periodiek onderhoud

Minimaal éénmaal per jaar wordt door Opdrachtnemer een bezoek gebracht om de DRUPS-installatie te onderhouden. Het bezoek wordt in overleg met de Opdrachtgever en betrokkenen gepland. De periode tussen de bezoeken zal maximaal 14 maanden bedragen. Het onderhoudsschema is op genomen in Bijlage C.

6.1.2. Revisies

Door de Opdrachtnemer zal een MeerJarenOnderhoudsPlan (MJOP) en een OnderhoudsPlan (OP) worden opgesteld. Deze plannen zijn gebaseerd op de door de OEM (Original Equipment Manufacturer) voorgeschreven werkzaamheden en tijdsplanning. Deze MJOP en OP worden na overleg met de Opdrachtgever en verwerking van de afspraken en opmerkingen, vastgesteld en jaarlijks geactualiseerd.

Op basis van deze MJOP en OP zullen de revisiewerkzaamheden binnen de contractduur van de contractperiode van vijf (5) jaar worden uitgevoerd.

6.2. Training

Al het bedienend en onderhoudspersoneel van Opdrachtgever zal na oplevering van de DRUPS-installatie door de Opdrachtnemer op locatie voldoende worden getraind. Deze training vindt plaats binnen een tijdsbestek van maximaal 3 maanden na Voorlopige Overname.

Daarnaast zal de Opdrachtnemer na iedere revisie aan de DRUPS-installatie gedurende de contractduur al het bedienend en onderhoudspersoneel van Opdrachtgever trainen/bijscholen met betrekking tot de desbetreffende revisie.

6.3. Service en storingsdienst

6.3.1. Beschikbaarheid van helpdesk en reparatieteam

Ten aanzien van de beschikbaarheid geldt het volgende:

a. Opdrachtnemer zal te allen tijde een organisatie in stand houden voor het verlenen van technische assistentie via de telefoon en in het Nederlands, die 24 uur per dag bereikbaar is;
b. Alle onderhoudsactiviteiten zullen in overleg met de Opdrachtgever (contactpersoon) worden ingepland waarbij nadrukkelijk rekening zal worden gehouden met de garantieleveringen naar de klanten van het Coördinatie Centrum Energie (CCE), de VU en het VUmc;
c. Bij een storing, bij een beschikbaarheid van minder dan “n” (<6,3 MVA), garandeert Opdrachtnemer een responstijd van maximaal twee uur. Dit betekent dat binnen twee uur na melding één technicus op de locatie van de DRUPS is om het probleem te analyseren en de correctieve werkzaamheden op te starten en/of uit te voeren. Indien nodig zal er gegarandeerd binnen vier uur na melding een reparatieteam op de Locatie zijn om het probleem op te lossen;
d. Bij een storing, bij een beschikbaarheid van “n” (6,3 MVA), garandeert Opdrachtnemer een responstijd van maximaal acht uur. Dit betekent dat binnen acht uur na de melding één technicus op Locatie is om het probleem te analyseren en de correctieve werkzaamheden op te starten en/of uit te voeren. Indien nodig zal er gegarandeerd de volgende dag na de melding een reparatieteam op Locatie zijn om het probleem op te lossen;

6.4. Correctief onderhoud

De Correctieve Onderhoudswerkzaamheden zijn onderdeel van het Onderhoudscontract. Dit houdt in dat gedurende de overeenkomst de benodigde componenten en materialen kosteloos worden geleverd, gemonteerd en inbedrijf gesteld.

Dit geldt overigens niet voor correctieve onderhoudswerkzaamheden die expliciet te wijten zijn aan aantoonbaar falend handelen van de Opdrachtgever, zie hiervoor paragraaf 6.4.2.

6.4.1. Levering van componenten en materialen

Ten aanzien van de voorraad en beschikbaarheid van componenten en materialen geldt het volgende:

a. Alle kritische componenten ten aanzien van het waarborgen van de beschikbaarheid van de Installatie worden door de Opdrachtnemer op voorraad gehouden;
b. De onderdelen dienen gegarandeerd binnen vier uur op de locatie van de DRUPS in Amsterdam beschikbaar te zijn ten behoeve van (on)gepland onderhoud;
c. Deze onderdelen omvatten zowel verbruiksonderdelen als slijtonderdelen;
d. Opslag van onderdelen op de locatie van de DRUPS is niet voorzien (behoudens eventueel enkele kleine verbruikscomponenten);
e. Ten behoeve van preventief onderhoud zullen alle benodigde onderdelen vóór de start van de werkzaamheden op de Locatie aanwezig zijn.

Alle geleverde componenten en materialen dienen nieuw of gereconditioneerd te zijn. Hergebruik van gerepareerde componenten en materialen is toegestaan mits:

a. Deze voldoen aan dezelfde eisen zoals gesteld aan de nieuw te leveren onderdelen ten behoeve van de Installatie en geen negatieve invloed hebben op de prestaties en de beschikbaarheid van de Installatie;
b. De resterende levensduur vooraf is opgegeven en door Opdrachtnemer wordt gegarandeerd;
c. De resterende levensduur past in het beoogde onderhoudsprogramma zonder daarbij de prestaties en beschikbaarheid van de Installatie negatief te beïnvloeden.

6.4.2. Correctief onderhoud expliciet te wijten aan aantoonbaar falend handelen van de Opdrachtgever

Deze correctieve onderhoudswerkzaamheden welke expliciet te wijten zijn aan aantoonbaar falend handelen van de Opdrachtgever zijn geen onderdeel van het Onderhoudscontract. Dit betekent dat de levering van de componenten en materialen en de (de)montagekosten verrekenbaar zijn.

In bijlage F zijn de te hanteren tarieven opgenomen voor de diverse (de)montagewerkzaamheden. In de basis zullen de werkzaamheden door Opdrachtgever uitgevoerd worden. De specialistische werkzaamheden aan de DRUPS-installatie (dit geldt met name het UPS-deel) zullen door de OEM-er uitgevoerd worden.

Tevens is in de bijlage de toeslag opgenomen die verrekend mag worden over de netto materiaal- en montagekosten. In deze toeslag wordt de engineering, projectmanagement, bouwplaatskosten, winst en risico verrekend.

7. MANAGEMENTINFORMATIE

Ten aanzien van de rapportage geldt het volgende:

a. Opdrachtnemer stelt na opdrachtverlening een MJOP, gedurende de technische levensduur van de installatie, en een OP, gedurende de contractduur op. Dit wordt na overleg met de Opdrachtgever en verwerking van de afspraken en opmerkingen, vastgesteld en jaarlijks geactualiseerd;
b. Opdrachtnemer rapporteert ten minste binnen vijf werkdagen na beëindiging van alle werkzaamheden;
c. Rapportages omvatten de relevante gegevens over de uitgevoerde werkzaamheden, waaronder meetdata, adviezen en de actuele status van de Installatie voorafgaand en na afloop van de werkzaamheden. Opdrachtnemer geeft daarbij aan of de te verwachten onderhoudswerkzaamheden uit het MJOP hierdoor worden beïnvloed;
d. Het conditieniveau van de Installatie wordt eenmaal per jaar, conform NEN 2767 blad 1 en 2, vastgesteld. Het conditieniveau van de relevante onderdelen in de DRUPS-installatie zullen zichtbaar gemaakt worden in het MJOP. De conditiescore zal minimaal 3 conform NEN 2767 bedragen.

Per [kwartaal] zal de Opdrachtnemer de onderstaande rapportages aanleveren. De onderstaande rapportages worden uiterlijk in de tweede week van elk kwartaal aangeleverd bij de contactpersonen van de Opdrachtgever, genoemd in bijlage A.

A. Logboek van de opgetreden storingen en de afhandeling daarvan;
B. Logboek van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden;
C. Rapportage van de score van de KPI’s, zoals genoemd in Hoofdstuk 9.

8. VEILIGHEID

Ten aanzien van de veiligheid en Arbo geldt het volgende:

a. Opdrachtnemer zal zich te allen tijden aan de werk- en veiligheidsinstructies van de Opdrachtgever houden en medewerking verlenen aan hieraan gerelateerde trainingen;
b. Er wordt gewerkt met een werkvergunningsysteem op basis van de afspraken die bij Opdrachtgever worden gehanteerd;
c. Voorafgaand aan de onderhoudswerkzaamheden dient een risico-inventarisatie te worden uitgevoerd en schriftelijk te worden vastgelegd (conform V&GM plan). De Opdrachtnemer organiseert en neemt de leiding bij de risico-inventarisatie. De Opdrachtgever zal hier, indien nodig, bij aanwezig zijn.

9. KPI

9.1. Omschrijving van de KPI's

De Opdrachtgever wil contracten sturen op de volgende thema's Kwaliteit, Risico's, Financiën (controle op kosten), Processen (waarborgen veiligheid en gedragsregels en benoemen en mitigeren risico's), Tevredenheid (ervaring van dienstverlening) en Innovatie (optimalisatie van processen).

Om de performance van zowel Opdrachtnemer als DRUPS-installatie te monitoren zijn de volgende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) geformuleerd:

a. KPI 1: Beschikbaarheid van de [aantal] DRUPS-units in bedrijfsuren per jaar;
b. KPI 2: Aantal alarmmeldingen per jaar;
c. KPI 3: Responstijd van twee uur bij beschikbaarheid van minder dan "n" (<6,3 MVA);
d. KPI 4: Responstijd van acht uur bij beschikbaarheid van "n" (6,3 MVA);
e. KPI 5: Tijdig aanleveren van de rapportages (hoofdstuk 7).

Periodiek zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van de SLA en of aanpassingen gewenst of noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer wordt hierbij gestimuleerd actief mee te denken over de KPI's. In Bijlage D zijn de genoemde KPI's beschreven en verder uitgewerkt. De gekozen KPI's zijn benoemd omdat dit goede indicatoren zijn om te bepalen of de DRUPS-installatie naar tevredenheid functioneert.

In de loop van de realisatiefase kunnen nog meerd KPI's bepaald worden als daarmee invloed uitgeoefend kan worden op een goed werkende installatie voor alle betrokkenen.

De KPI's zijn opgesteld volgens het SMART-principe:

1. Specifiek; Eenduidige doelstelling
2. Meetbaar; Hoe te meten?
3. Acceptabel; Is de doelstelling in lijn met de verwachting?
4. Realistisch; Is het doel te behalen?
5. Tijdgebonden; Periode voor het behalen van de doelstelling

Hierbij hoort vanzelfsprekend periodieke evaluatie, bijstelling en terugkoppeling in het proces gericht op verbetering. Ook kan het zijn dat door vernieuwde inzichtennieuwe KPI's vastgesteld worden.

9.2. Tekortkoming Opdrachtnemer

Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven prestaties en KPI's. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer moet voldoen aan de norm (= goed).

Per kalenderjaar zijn afwijkingen van de KPI('s) toegestaan, de mate waarin is afhankelijk van de zwaarte van de betreffende KPI. Indien het aantal afwijkingen wordt overschreden kunnen hieraan door Opdrachtgever consequenties worden verbonden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de SLA over te gaan tot beëindiging van de SLA. Tevens bestaat de mogelijkheid dat bij herhaaldelijke tekortkoming niet zal worden overgegaan tot verlenging van de SLA. Per KPI wordt de afwijking (grenswaarde) in 'matig' en 'onvoldoende' aangeven. De uitwerking daarvan is opgenomen in Bijlage E.

BIJLAGE A: COMMUNICATIEGEGEVENS

1. Contactpersonen Opdrachtgever

Preventief onderhoud en revisies

Contactpersoon	Functie	Contactgegevens
@@	Onderhoudscoördinator W	T: @:
@@	Onderhoudscoördinator E&I	T: @:
@@	Manager Bedrijfsvoering & Onderhoud	T: @:
@@	Contractmanager	T: @:
@@	Manager Vastgoedbeheer	T: @:

Service en storingsdienst

Contactpersoon	Functie	Contactgegevens
Chef van de wacht	Chef van de wacht	T: 020-5985800 @: cvdw@vu.nl
@@	Manager Bedrijfsvoering & Onderhoud	T: @:
@@	Contractmanager	T: @:
@@	Manager vastgoedbeheer	T: @:

2. Contactpersonen Opdrachtnemer

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
@@	@@@	T: @:
@@	@@@	T: @:
@@	@@@	T: @:

BIJLAGE B: OVERLEGGEGEVENS

1. Operationeel overleg

Het operationele overleg vindt elk kwartaal plaats met volgende deelnemers en inhoud:

Deelname vanuit Opdrachtgever	Deelname vanuit Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie
@@ @@ Chef van de Wacht @@	@@ @@	Tijdens het operationeel overleg komen ten minste de volgende zaken aan de orde: • uitgevoerd onderhoud • uitgevoerde noodstroomtesten • calamiteiten en alarmmeldingen • technische problemen • planning • uitvoering eventuele verbeterplannen

Het doel van het operationeel overleg is het bespreken van alle relevante onderwerpen ten behoeve van een ongestoorde bedrijfsvoering.

2. Managementoverleg

Het managementoverleg vindt jaarlijks plaats met volgende deelnemers en inhoud:

Deelnemers vanuit Opdrachtgever	Deelnemers vanuit Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie
@@ @@ @@	@@ @@	Tijdens het managementoverleg komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde: • Verslagen operationeel overleggen, • Trends • Voortgang van de KPI's • Managementrapportages, adviezen en verbeterplannen • De toekomstige samenwerking

Het doel van het managementoverleg is het bespreken van de performanceontwikkeling van het afgelopen jaar en het evalueren van de samenwerking.

BIJLAGE C: OMVANG PREVENTIEF ONDERHOUD

Het onderhoud is volledig en omvat minimaal de volgende punten (zie ook het onderhoudsschema hieronder):

a. De wettelijke verplichtingen en – keuringen

(nader in te vullen door de Opdrachtnemer)

Onderhoudsschema

		Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3	Jaar 4	Jaar 5

BIJLAGE D: OMSCHRIJVING KPI'S

KPI 1: Beschikbaarheid van de [aantal] DRUPS systemen in bedrijfsuren per jaar
Deze KPI moet eenduidig benoemd worden omdat deze tweeledig geïnterpreteerd kan worden; wat is de beperking in beschikbaarheid op basis van onderhoudswerkzaamheden of beperking van beschikbaarheid op basis van uitval door storing.

Beschrijving van de KPI:
Maximale beschikbaarheid van [aantal] DRUPS-units. Daarbij is de minimale beschikbaarheid gesteld op [xx] uur per jaar ([aantal-1] x 8.760 uur) op basis van de gelijktijdigheid van minimaal [aantal-1] DRUPS-units, dit is tevens uitgangspunt van het gehele systeem bestaande uit [aantal] DRUPS-units.
De maximale beschikbaarheid is [aantal] x 8.760 per jaar. Hierin is de gestelde tijd voor onderhoud niet opgenomen.

Meting:
Urenregistratie op basis van uit bedrijf zijn van een DRUPS-unit, uitgedrukt in uren in een periode van 365 dagen.

KPI 1	Beschikbaarheid van de [aantal] DRUPS systemen in bedrijfsuren per jaar	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Streven naar een 100% beschikbaarheid van de DRUPS-installatie	
Welke prestaties meten?	Aantal bedrijfsuren per jaar	
Hoe meten? (middel)	Door middel van besturingssysteem DRUPS	
Hoe meten? (frequentie)	Per kwartaal	
Wie meet?	Onderhoudscoördinator E&I of W	
Norm	Beschikbaarheid van minimaal 97,3%	Bij onderschrijding van de minimale beschikbaarheid zal Opdrachtgever dit aangeven bij Opdrachtnemer
Actie	Actief verslaglegging en rapportages (KPI 5)	

KPI 2: Aantal alarmmeldingen per jaar
Beschrijving van de KPI:
Het aantal alarmmeldingen per jaar per DRUPS-unit. Hierbij dient de aard van de alarmmelding betrokken te worden.

Meting:
Uit de logboeken kunnen deze meldingen gelezen worden voor een periode van 365 dagen

Analyse
Voor beide KPI's is het zeer belangrijk om vast te stellen wat de oorzaak is van een uitval en/of melding voor verdere analyse en mogelijk bijsturing.

Zaken die mogelijk meegenomen moeten worden:
- Storingsniveau: melding / warning / trip / shutdown;
- Oorzaak: systeem-materiaal falen / gebruikersfouten / externe invloeden / te voorkomen;
- Impact op de organisatie: geen / aandacht gevraagd Opdrachtgever / schade bedrijfsvoering.

KPI 2	Aantal alarmmeldingen per jaar	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Aantal alarmmelding tot een minimum beperken door uit goed uitvoeren van het onderhoud	
Welke prestaties meten?	Het aantal alarmmeldingen	
Hoe meten? (middel)	Logboek/Journaal van de wacht	
Hoe meten? (frequentie)	Per kwartaal	
Wie meet?	Chef van de wacht	
Norm	Maximaal 12 meldingen op jaarbasis per DRUPS-unit	Bij overschrijding van het aantal meldingen zal Opdrachtgever dit aangeven bij Opdrachtnemer
Actie	Actief verslaglegging en rapportages (KPI 5)	

KPI 3: Responstijd van twee uur bij beschikbaarheid van minder dan "n" (<6,3 MVA)
Beschrijving van de KPI:
Het tijdig na een storingsmelding van één technicus op Locatie hebben om het probleem te analyseren en de correctieve werkzaamheden op te starten en/of uit te voeren.

Meting:
Uit de logboeken kan beoordeeld worden of de responstijd van twee uur is behaald.

Analyse
Belangrijk voor deze KPI is om vast te stellen wat de reden is waarom de responstijd niet wordt behaald, omdat dit kan invloed kan zijn op KPI 1.

Zaken die meegenomen moeten worden:
- Oorzaak niet voldoen aan de responstijd van twee uur: bereikbaarheid storingsdienst / beschikbaarheid technicus;
- Impact op de organisatie: geen / aandacht gevraagd Opdrachtgever / schade bedrijfsvoering.

KPI 3	Responstijd van twee uur bij beschikbaarheid van minder dan "n" (<6,3 MVA)	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Zo kort mogelijke downtime van de betreffende DRUPS	
Welke prestaties meten?	Tijdig op Locatie hebben van één technicus	
Hoe meten? (middel)	Logboek/Journaal van de wacht	
Hoe meten? (frequentie)	Na elke storing	
Wie meet?	Chef van de wacht	
Norm	Responstijd van maximaal 2 uur na storingsmelding	Bij niet tijdige aanwezigheid van een technicus zal Opdrachtgever dit aangeven bij Opdrachtnemer
Actie	Actief verslaglegging en rapportages (KPI 5)	

KPI 4: Responstijd van acht uur bij beschikbaarheid van "n" (<6,3 MVA)
Beschrijving van de KPI:
Het tijdig na een storingsmelding van één technicus op Locatie hebben om het probleem te analyseren en de correctieve werkzaamheden op te starten en/of uit te voeren.

Meting:
Uit de logboeken kan beoordeeld worden of de responstijd van acht uur is behaald.

Analyse
Belangrijk voor deze KPI is om vast te stellen wat de reden is waarom de responstijd niet wordt behaald, omdat dit kan invloed kan zijn op KPI 1.

Zaken die meegenomen moeten worden:
- Oorzaak niet voldoen aan de responstijd van acht uur: bereikbaarheid storingsdienst / beschikbaarheid technicus;
- Impact op de organisatie: geen / aandacht gevraagd Opdrachtgever/ schade bedrijfsvoering.

KPI 4	Responstijd van acht uur bij beschikbaarheid van "n" (6,3 MVA)	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Zo kort mogelijke downtime van de betreffende DRUPS	
Welke prestaties meten?	Tijdig op Locatie hebben van één technicus	
Hoe meten? (middel)	Logboek/Journaal van de wacht	
Hoe meten? (frequentie)	Na elke storing	
Wie meet?	Chef van de wacht	
Norm	Responstijd van maximaal 8 uur na storingsmelding	Bij niet tijdige aanwezigheid van een technicus zal Opdrachtgever dit aangeven bij Opdrachtnemer
Actie	Actief verslaglegging en rapportages (KPI 5)	

KPI 5: Tijdig aanleveren van de rapportages
Beschrijving van de KPI:
Het tijdig aanleveren van de verschillende rapportages, zoals benoemd in hoofdstuk 7 van de SLA.

Meting:
In de 2e week van het volgende kwartaal zullen de rapportages ingediend worden.

Analyse
Belangrijk voor deze KPI is om vast te stellen wat de reden is waarom het tijdig aanleveren niet wordt behaald, omdat dit kan invloed kan zijn op KPI 1.

Zaken die meegenomen moeten worden:
- Oorzaak niet voldoen aan het tijdig aanleveren van de rapportages
- Impact op de organisatie: geen / aandacht gevraagd Opdrachtgever/ schade bedrijfsvoering.

KPI 5	Tijdig aanleveren van de rapportages	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Inzage in de werkzaamheden	
Welke prestaties meten?	Deugdelijke en volledige overzichten/ rapportages van de uitgevoerde werkzaamheden	
Hoe meten? (middel)	Rapportage	
Hoe meten? (frequentie)	Elk kwartaal	
Wie meet?	Onderhoudscoördinator E&I of W	
Norm	in de 2e week van elke volgend kwartaal	Bij niet tijdig rapporteren zal Opdrachtgever dit aangeven bij Opdrachtnemer
Actie	Actief verslaglegging	

BIJLAGE E: TEKORTKOMING OPDRACHTNEMER

Onderstaand is per KPI de afwijking (grenswaarde) in 'matig' en 'onvoldoende' aangegeven.

KPI / Beoordeling	1	2	3	4	5
	Beschikbaarheid [1] DRUPS uren per jaar (%)	Aantal alarm-meldingen per jaar per DRUPS-unit	Responstijd van twee uur bij beschikbaarheid van minder dan "n" (<6 MVA)	Responstijd van acht uur bij beschikbaarheid van "n" (6 MVA)	Tijdig aanleveren van de rapportages
Goed (=norm)	> 97,3%	< 12 meldingen	100% cf. responstijd	100% cf. responstijd	Deugdelijk en volledig, in de 2e week van elke volgend kwartaal
Matig	94,5% – 97,3%	>12 en <24 meldingen	<80% en <100%% cf. responstijd	<80% en <100%% cf. responstijd	Deugdelijk en volledig, in de 3e week van elke volgend kwartaal
Onvoldoende	< 94,5%	>24 meldingen	<80% cf. responstijd	<80% cf. responstijd	Deugdelijk en volledig, in de 4e week van elke volgend kwartaal

Tabel D.1: afwijking grenswaarde per KPI

Onderstaand is de maximale afwijking per kalenderjaar aangegeven.

Scenario	goed	matig	onvoldoende	maximale toegestane afwijkingen en actie/ sanctie
A	*Alle KPI's*			*Geen matige of onvoldoende afwijking.* *Zie tabel Z voor Consequentie*
B		*KPI 2* *en/ of 4* *en/ of 5*	*KPI 2* *en/ of 4* *en/ of 5*	*Matige of forse afwijkingen mbt KPI 2 en/ of 4 en/ of 5* *Zie tabel Z voor Consequentie*
C		*KPI 1 en/ of 3*		*Matige afwijkingen mbt KPI 1 en/ of 3.* *Zie tabel Z voor Consequentie*
D			*KPI 1 en/ of 3*	*Forse afwijkingen mbt KPI 1 en/ of 3.* *Zie tabel Z voor Consequentie*

Tabel D.2: Combinaties van maximaal toegestane afwijkingen per kalenderjaar

[1] De beschikbaarheid betreft zowel geplande (onderhoud) als ongeplande beschikbaarheid (storingen)

Per jaar zal op basis van de score van de KPI's het scenario bepaald worden. In de onderstaande tabel zijn consequenties hiervan weergegeven.

Scenario	Consequentie
A	Tevreden Opdrachtgever met mogelijkheid tot verlenging van de overeenkomst
B	Opdrachtnemer gaat binnen 4 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren op basis van een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Verbetering moet binnen 3 maanden zichtbaar zijn en in ieder geval aanleiding geven dat de desbetreffende KPI's binnen de norm (zullen) vallen. Als scenario B gedurende de termijn van de overeenkomst 2 of meer keer voorkomt behoud de Opdrachtgever zich het recht om de overeenkomst **niet** te verlengen.
C	Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren op basis van een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Verbetering moet direct aanleiding geven dat de desbetreffende KPI's binnen de norm (zullen) vallen. Als scenario C gedurende de termijn van de overeenkomst 2 of meer keer voorkomt behoud de Opdrachtgever zich het recht om de overeenkomst niet te verlengen.
D	Opdrachtnemer gaat binnen 1 week na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren op basis van een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Verbetering moet direct aanleiding geven dat de desbetreffende KPI's binnen de norm (zullen) vallen. Bij scenario D behoudt de Opdrachtgever zich het recht om de overeenkomst per direct te ontbinden, conform artikel 18 van de Overeenkomst (Ontbinding).

Tabel D.3: Scenario's en Consequenties

BIJLAGE F: TARIEFBLAD

Prijspeil is [maand] 2019.

[Opdrachtnemer]

Uurtarief servicemonteur, excl. BTW	
Tijdens kantoortijden	€ [xx],--
Buiten kantoortijden	€ [xx],--
Zon- en feestdagen	€ [xx],--

De te hanteren toeslag die verrekend mag worden over de netto materiaal- en montagekosten bedraagt: [xx]**%.**
In deze toeslag zijn de volgende zaken verrekent:
- Engineering;
- Projectmanagement;
- Bouwplaatskosten;
- Winst en risico.