

Bijlage 3 – (concept) SLA Onderhoud Wagenpark

Service level agreement Onderhoud Wagenpark Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

Aanbestedingsprocedure EA ambulances	
TenderNed nummer	TN367621
Auteurs	Marian Baas
Controle	Bianca Beerse
VRNHN Dossier nummer	CB-2022-0054

INHOUDSOPGAVE

HOOFSTUK 1: ALGEMEEN	4
1.1 DOEL VAN DE SLA	4
1.2 WIJZIGING EN BEHEER VAN DE SLA	5
1.3 DOCUMENTREFERENTIES	5
1.4 RECHTEN VRNHN.....	5
HOOFDSTUK 2. DIENSTVERLENING	6
2.1 SOORTEN DIENSTVERLENING	6
2.2 TOEGEVOEGDE WAARDE DIENSTVERLENING	6
HOOFDSTUK 3. REPARATIE & ONDERHOUD WERKZAAMHEDEN	7
MODIFICATIES.....	7
CONTROLE	7
ONDERDELEN	8
KLEINE BEURT	8
GROTE BEURT.....	8
APK KEURING.....	8
OVERZICHT CONTROLE WERKZAAMHEDEN JAARLIJKSE KEURING ‘AMBULANCE COMPARTIMENT’	9
VERVANGEND VERVOER	10
VERVANGEN VAN BANDEN.....	10
REPAREREN VAN SCHADE.....	10
HULPVERLENING, MOBILITEITSGARANTIE	10
SERVICE.....	11
AFSLEPEN VOERTUIGEN	11
WERKPLAATS AFSPRAKEN	11
PROCEDURE AFHANDELING OPDRACHT EN FACTURATIE.....	11
GARANTIETERMIJN	13
HOOFDSTUK 4. KWALITEIT DIENSTVERLENING	14
HOOFDSTUK 5. SERVICE	15
HOOFDSTUK 6. PRIJZEN EN WERKAFSPRAKEN	16
HOOFDSTUK 7. KPI’S	17
HOOFDSTUK 8. KWALITEIT, PARTNERSHIP EN CONTINUE VERBETEREN	18
8.1 KWALITEIT DIENSTVERLENING DEALER	18
8.2 GEBODEN EXTRA’S EN CONTINUE VERBETERPROGRAMMA	18
8.3 PARTNERSHIP	18
8.4 KLANTTEVREDENHEID	18
8.5 KLACHTEN TEN AANZIEN VAN DE DIENSTVERLENING VAN DEALER.....	18
HOOFDSTUK 9. COMMUNICATIE EN OVERLEGSTRUCTUUR	20
9.1 OPERATIONEEL OVERLEG	20
9.2 TACTISCH OVERLEG: HET HALFJAARGESPREK	20
9.3 STRATEGISCH OVERLEG: HET CONTRACTOVERLEG	21
9.4 SAMENVATTING OVERLEGSTRUCTUUR	21
HOOFDSTUK 10. MANAGEMENTRAPPORTAGES	22
10.1 TACTISCH: HALFJAARLIJKSE RAPPORTAGEDIENSTVERLENING	22
10.2 STRATEGISCH: JAARRAPPORTAGE DIENSTVERLENING	22
HOOFDSTUK 11. PRESTATIE VAN DE DEALER	23

11.1	BEOORDELINGSMETHODIEK EN TELEURSTELLEDE PRESTATIE	23
11.2	RAPPORTAGE BEOORDELING	23
HOOFDSTUK 12.	GOEDKEURING.....	24

Hoofdstuk 1: Algemeen

De Veiligheidsregio verwacht van de Dealer marktconforme diensten en kosten, dat marktkansen worden benut, de inbreng van nieuwe ideeën en het flexibel kunnen inspelen op veranderende omstandigheden. Kostenbeheersing en transparantie zijn het uitgangspunt.

1. Tussen Partijen is een “Dienstverleningsovereenkomst Ambulances” gesloten, aan Partijen genoegzaam bekend.
2. De Service Level Afspraken (SLA's) beogen een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van de Partijen die in de Dienstverleningsovereenkomst zijn vastgelegd.
3. Is er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de Dienstverleningsovereenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de Dienstverleningsovereenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Dienstverleningsovereenkomst.
4. Het in punt 2 bepaalde impliceert niet dat onderwerpen die in de Dienstverleningsovereenkomst behandeld zijn in de SLA nader uitgewerkt worden: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de overeenkomst nadere afspraken gemaakt moeten worden, worden in de SLA behandeld.

1.1 Doel van de SLA

De SLA geeft inzicht in de diensten, welke door de Dealer worden geleverd en hoe deze worden gewaarborgd en verantwoord. De SLA maakt integraal onderdeel uit van de Dienstverleningsovereenkomst en heeft dan ook maximaal dezelfde looptijd als deze overeenkomst. Deze SLA kan recentere afspraken bevatten over de functionele, kwaliteits- en rapportagenormen ten opzichte van de Dienstverleningsovereenkomst (contractdocument) en is daarom leidend voor deze aspecten.

Deze SLA heeft een nauwe band met de aanbestedingsdocumenten en de overeenkomst en heeft als afgeleid doel het regelen van de minimale eisen met betrekking van het onderhoud van de voertuigen en het wagenparkbeheer waaraan de Dealer en VRNHN dienen te voldoen. Waar in deze SLA dan ook 'nader te bepalen' vermeld is, zal dit te allen tijde gebeuren binnen de afgesproken kaders rapporteert Dealer elk kwartaal over de ontwikkelingen. Het doel van de SLA is:

- het vastleggen en beoordelen van het gewenste en vereiste niveau van de dienstverlening;
- het vastleggen en beoordelen van de wijze van optimale kwaliteitsbeheersing;
- het afstemmen van de kostenbeheersing van het wagenpark;
- het afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de Partijen.

Intentie van beide Partijen is zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van uitvoering, bewaking en verbetering hiervan.

Dit laat onverlet dat de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) te leveren prestaties bevatten en derhalve een resultaatverplichting inhouden. De SLA heeft niet tot doel om prijsafspraken, condities en

aanvullende afspraken die afwijken van hetgeen in de aanbestedingsdocumenten is bepaald, vast te leggen.

De SLA beschrijft de service die Dealer levert ten behoeve van de bovengenoemde diensten. Een aantal van de diensten kent KPI's omdat deze meetbaar zijn. De belangrijkste zijn:

- De kwaliteit van de Dienstverlening VRNHN;
- De effectiviteit/efficiëntie van de samenwerking tussen partijen;
- Het kostenniveau per garagebezoek.
- Inzage van onderhoudsplanning en kosten per voertuig.

Aangezien de SLA, in verhouding tot de Dienstverleningsovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal eenmaal per jaar tussen Partijen besproken worden en zo nodig worden aangepast. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door VRNHN en na ondertekening door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van Partijen als bijlage bij de SLA toegevoegd of deze leidt tot een nieuwe versie van de SLA

1.2 Wijziging en beheer van de SLA

Het administratieve beheer van de SLA is in handen van VRNHN. Eventuele wijzigingen op de actuele versie van de SLA, worden schriftelijk in een nieuwe versie door VRNHN weergegeven en verspreid aan de Dealer.

Wijziging van de SLA is mogelijk waarbij de rangregeling van documenten zoals benoemd in de Offerteleidraad leidend is, en voor zover dit niet in tegenspraak is met de Dienstverleningsovereenkomst. Tevens dient de wijziging door zowel VRNHN als de Dealer te worden geaccordeerd.

1.3 Documentreferenties

In deze paragraaf is een overzicht weergegeven van alle formele documenten zoals die geleid hebben tot het opstellen van deze SLA.

- het Programma van Eisen en Wensen;
- de (definitieve) overeenkomst (inclusief AIV VRNHN);
- de Nota van Inlichtingen;
- de Offerteleidraad;
- het concept contract;
- inschrijving aanbieder.
- alle aanhangende bijlagen van de aanbesteding.

1.4 Rechten VRNHN

VRNHN behoudt zich het recht om ten aanzien van de Dienstverlening overeenkomsten te sluiten met andere Dealers dan Dealer. Dealer kan aan deze Overeenkomst/SLA geen rechten ontleen ten aanzien van enige exclusiviteit.

Hoofdstuk 2. Dienstverlening

2.1 Soorten dienstverlening

Partijen komen overeen dat de Reparatie & Onderhoud werkzaamheden zullen worden uitgevoerd onder de voorwaarden van deze SLA, inclusief de bijlagen van de bijbehorende aanbesteding (en mogelijke aanvullende bijlagen. Hierna te noemen, "Dienstverlening". Deze dienstverlening bestaat uit:

- Het uitvoeren van onderhoud en (technische) reparaties en het advies hieromtrent, van het gehele voertuig (ook opbouw en ombouw);
- Het uitvoeren van modificaties en terugroepacties voor de merken die de Dealer vertegenwoordigt, en indien mogelijk update/modificaties bij overname huidig wagenpark;
- Het uitvoeren van APK Keuringen;
- Het eventueel inzetten van vervangend vervoer;
- Het uitvoeren van controle werkzaamheden;
- Het uitvoeren van preventief en correctief onderhoud;
- Afstemming tussen wagenparkbeheerders Ambulancezorg en Dealer.

Als voor of tijdens de Dienstverlening blijkt dat vervanging van banden of het repareren/herstellen van (ruit)schade noodzakelijk is, kan Dealer VRNHN verzoeken om voor deze dienstverlening opdracht te verstrekken binnen de voorwaarden van deze SLA.

Als hulpverlening integraal onderdeel uitmaakt van de garantie- of servicevoorwaarden van de merken die door de Dealer vertegenwoordigd worden, maakt ook hulpverlening deel uit van deze SLA.

Dealer committeert zich aan een zo laag mogelijke 'total cost of ownership' van de door de Dealer onderhouden voertuigen van de door de Dealer vertegenwoordigde merken. VRNHN kan hiertoe analyses uitvoeren waarvan de resultaten worden gedeeld met Dealer. In dit kader wijst VRNHN u extra op het preventief en correctief onderhoud als onderdeel van de dienstverlening van Dealer, teneinde de levensduur van de ambulances te optimaliseren. Daar waar 'onderhoud' staat geschreven, wordt dan ook preventief en correctief onderhoud te worden gelezen.

Los van deze componenten start de dienstverlening met een implementatie, waarvoor afzonderlijk een KPI is verwoord. Deze KPI wordt eenmalig beoordeeld, en de hiervoor gegeven punten zullen gedurende de rest van de looptijd van de SLA toegekend worden.

2.2 Toegevoegde waarde dienstverlening

De toegevoegde waarde van Dealer wordt zichtbaar gemaakt binnen de SLA's en de aanverwante KPI's. Op deze KPI's wordt van de dienstverlening van Dealer verwachtingen in beeld gebracht en gemanaged.

Deze SLA's worden op onderdelen uitgevraagd in het Programma van Eisen en Wensen. De SLA's staan vast, echter wordt de invulling (wijze waarop doelstelling behaald wordt) soms bepaald aan de hand van de beantwoording van de wensen.

In het Programma van Eisen en Wensen (PvE) worden de soorten dienstverlening toegelicht. In navolgende hoofdstukken word ingegaan op de Service Levels per type dienstverlening. De indeling van deze SLA volgt de te leveren dienstverlening.

Hoofdstuk 3. Reparatie & Onderhoud werkzaamheden

Dealer zal de, door de fabrikant of importeur van het betreffende voertuigmerk, voorgeschreven richtlijnen en instructies met betrekking tot onderhoud en reparatie toepassen. Onderdelen die een bepaalde levensduur hebben, zullen door Dealer op het juiste moment worden vervangen. Dealer adviseert VRNHN over de uit te voeren werkzaamheden waarbij Dealer de exploitatiekosten voor VRNHN uitdrukkelijk meeweegt. VRNHN behoudt zich het recht voor om van het fabrieksvoorschrift af te wijken, met inachtneming van de veiligheidsvoorschriften en andere wettelijke vereisten. Dealer gebruikt OEM/OES onderdelen. Buiten de garantietermijn zijn 'matching quality' onderdelen toegestaan als dit leidt tot een kostenbesparing, dit uitdrukkelijk vermeld is in de aanvraag en VRNHN hiervoor toestemming verleent.

Dealer committeert zich aan de door de fabrikant of importeur van het betreffende voertuigmerk, voorgeschreven reparatietijden per categorie (eenvoudig t/m complex voor zowel gepland als ongepland onderhoud) Zodra reparatietijden afwijken zal Dealer tijdig met VRNHN in overleg treden. Zodra hier veelvuldig van afgeweken wordt door Dealer, treden Partijen met elkaar in overleg. De reparatietijden per categorie kunnen deel uitmaken van de KPI's.

VRNHN vraagt van Dealer om digitaal inzicht te hebben in onderhoudshistorie per voertuig, onderhoudsplanning en interval.

Dealer verleent een garantietermijn van 24 maanden op alle onderdelen, zonder kilometer beperking, vanaf Ingebruikname door VRNHN. Tevens verleent Dealer een garantietermijn van 24 maanden voor arbeid op de door haar verrichte Dienstverlening.

Indien een voertuig buiten de garantie- of coulance periode gerepareerd moet worden, adviseert Dealer VRNHN over eventuele alternatieve, kostenbesparende, mogelijkheden zoals goedkopere onderdelen (OES of Matching Quality), ruildelen of deelreparaties. Tevens behoudt VRNHN zich het recht voor om zelf onderdelen aan te leveren voor een dergelijke reparatie.

Dealer verleent haar medewerking aan een eventuele fysieke controle, second opinion of technisch onderzoek door een, door VRNHN aan te wijzen, derde partij. Op verzoek van VRNHN zal Dealer vervangen onderdelen bewaren voor dit doel.

Modificaties

Dealer zal de bij haar onder de Dienstverlening aangeboden voertuigen controleren op openstaande modificaties, terugroep acties en software updates, voor zover dit voertuigen betreft van de merken die Dealer vertegenwoordigt (door middel van een erkend reparateur schap). Eventuele openstaande modificaties worden zoveel mogelijk direct uitgevoerd. Betaalde software updates van navigatiesystemen zijn hiervan uitgesloten. Deze kunnen alleen worden uitgevoerd na uitdrukkelijke opdracht van VRNHN.

Controle

Dealer zal tijdens de Dienstverlening alle, door de fabrikant of importeur, voorgeschreven controles uitvoeren. Op verzoek van VRNHN zal Dealer een tussentijdse controle uitvoeren waarbij de meest essentiële delen van een voertuig worden gecontroleerd zoals bandenprofiel, bandenspanning, remmen, olie, koelvloeistof, ruitensproeiervloeistof, ruitenwischerbladen en lampen. Dit zal per voertuig één maal per jaar kosteloos worden uitgevoerd door Dealer.

Onderdelen

Om vertragingen te voorkomen, zeker in het geval van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan Ambulancevoertuigen, is Dealer bereid Onderdelen en Banden te allen tijde op voorraad te houden. Indien hier tussentijdse wijzigingen op doorgevoerd dienen te worden zullen Partijen onderdelen en materialen afstemmen.

Onderdelen welke in back order staan, worden tijdig gecommuniceerd met VRNHN, zodat duidelijk is wat de exacte levertijd is en wanneer de reparatie/onderhoud uitgevoerd gaat worden.

Kleine Beurt

Het ambulancevoertuig wordt nagelopen op minimaal de volgende punten:

- De olie wordt verversd door originele motorolie, inclusief vervangen oliefilter;
- Controle op minimaal de volgende onderdelen: claxon, verlichting voor- en achterzijde, interieurverlichting, ruitwissers en ruitensproeierinstallatie;
- Controle niveau vloeistoffen;
- De bandenspanning wordt gecontroleerd ter voorkoming van slijtage en overmatig brandstofverbruik;
- Instrumentenpaneel: Service-indicator resetten.

Grote Beurt

Het ambulancevoertuig wordt nagelopen op minimaal de volgende punten:

- Alle werkzaamheden van de kleine beurt;
- Alle zichtbare onderdelen van de motor en onderzijde van de auto worden gecontroleerd op lekkage en schade;
- De remmen worden uitgebreid getest: aan de remschijven, remblokken, remschoenen, remklauwen en remleiding;
- Het luchtfilter en brandstoffilter wordt vervangen;
- De aandrijfriemen worden gecontroleerd op beschadigingen en indien nodig vervangen;
- Alle draaipunten van de vooras, spoor- en stuurstang worden gecontroleerd op schade en lekkage om de veiligheid te garanderen;
- Tevens een uitgebreide check van het voertuig (zie tevens programma van wensen 2, SLA+).

APK keuring

Dealer zal wettelijke verplichte Algemene Periodieke Keuringen (APK) zoveel mogelijk uitvoeren in combinatie met gepland onderhoud teneinde tijdverlies van VRNHN te voorkomen.

De APK zal uitgevoerd worden volgens de regels als opgesteld door het RDW en is in combinatie met een kosteloze onderhoudsbeurt.

Overzicht controle werkzaamheden jaarlijkse keuring 'Ambulance Compartiment'

Het heeft de voorkeur de keuring Ambulance Compartiment te integreren in het jaarlijkse APK voertuig keuring (zie tevens programma van wensen 2, SLA+).

Het jaarlijks uit te voeren controle onderhoud aan het zogenaamde Ambulance Compartiment en specifieke voor het ambulance voertuig gerelateerde componenten bestaan onder meer uit:

- Controle en werking van airco systeem van zowel basisvoertuig als extra airco installatie t.b.v. Ambulance Compartiment. Van beide systemen zal een keuringsrapportage worden afgegeven waarin werking, temperaturen (min. 15 gr/C onder omgevingstemperatuur) en werkzaamheden staan genoteerd.
- Controle verwarmingssystemen, alle verwarmingssystemen, incl. motorblokverwarming worden gecontroleerd op werking, lekkage, en temperatuur waardes. De bevindingen en evt. werkzaamheden worden in rapportage benoemd.
- Controle dakopbouw/verlichting en antennes op lekkages, beschadigingen en corrosie en SWR waardes van antennes. Per onderdeel zal rapportage plaatsvinden en antenne SWR waardes worden per antenne benoemd.
- Accusystemen, hierin worden montage, lading en accuspanning en rustspanning vermeld van de voertuigaccu's, zowel in voltage als ampèrage en bij stilstaan, draaiende motor en walstroom. Hiervan wordt per accu een rapportage opgesteld.
- Luchtvering systeem, dit systeem zal compleet gecontroleerd worden op hoogte, werking, montage (incl. aanhaalmomenten montagebouten), uitdroging en lekkage. Van het complete systeem zal rapportage plaatsvinden.
- Akoestische signalering, de akoestische installatie zal gekeurd worden op werking, beschadiging en geluidsterkte volgens normering, hiervan wordt rapportage/meetbevindingen opgesteld.
- Optische signalering, de optische signalering zal worden gecontroleerd op werking, beschadiging en zichtbaarheid volgens normering, hiervan zal per element rapportage plaatsvinden.
- Verlichtingen, alle verlichtingen, ook Wig/Wag systeem, interieurverlichtingen en werkverlichtingen worden gecontroleerd op werking en bediening en in rapportage omschreven.
- Striping voertuig, alle striping, bedrijfslogo's en waarschuwing of attentie stickers zullen worden gecontroleerd op beschadiging en zichtbaarheid volgens normering en evt. hersteld. Ook de folie van de ramen in Ambulance Compartiment worden gecontroleerd. In rapportage worden bijzonderheden omschreven.
- Elektrisch systeem algemeen, het volledig elektrisch systeem (220v en 12v) wordt gecontroleerd op werking, akoestische signalen, verlichtingen, vergrendelingen etc. Ook functie schakelaars, aardlekschakelaars zekeringen, en alle elektrische aansluitpunten van zowel basisvoertuig als Ambulance Compartiment worden gezien en gecontroleerd op werking, veiligheid en herkenbaarheid. Hiervan wordt rapportage opgesteld.
- Patiënte ruimte, deze zal op beschadigingen, lekkages, kitranden, vloer, maar ook op werking en bevestiging van brancardsystemen, aansluitpunten, kasten, laadruimten en hang en sluitwerk gecontroleerd worden, hiervan wordt rapportage opgesteld.
- Medische Zuurstof Installatie, deze wordt gecontroleerd op werking, bevestiging en lekkage, drukmeting, afpersen leidingen en controle afnamepunten worden in rapportage omschreven.
- Alle verbinding, communicatie en navigatie apparatuur, alsmede de ICT componenten in bestuurderscompartiment en ICT ruimte worden gecontroleerd op bevestiging en werking. Hiervan wordt rapportage opgesteld.
- Van jaarlijkse keuring zal per voertuig een certificaat worden verstrekt.

Vervangend vervoer

Ten aanzien van voertuigen niet zijnde Ambulancevoertuigen:

Tijdens de Dienstverlening kan VRNHN gebruik maken van vervangend vervoer. Dealer beschikt over representatief vervangend vervoer of kan hierover beschikken via een derde partij (voertuigverhuurder). Ook in dat geval blijft Dealer contractpartner van VRNHN en factureert Dealer de kosten aan VRNHN.

De voertuigen zijn schadevrij en voorzien van airco. De voertuigen zijn WA/Casco verzekerd waarbij het eigen risico bij een niet-verhaalbare casco schade maximaal € 150,- per gebeurtenis bedraagt.

Ten aanzien van Ambulancevoertuigen:

Als onderdelen niet tijdig leverbaar zijn, waardoor een Ambulancevoertuig niet inzetbaar is, draagt Dealer na drie dagen de kosten voor het door VRNHN zelf ingezette vervangende Ambulancevoertuig. Deze kosten bedragen € 200,- ex btw ex verzekeringskosten per dag.

Vervangen van banden

Als voor of tijdens onderhoudswerkzaamheden blijkt dat banden aan vervanging toe zijn, is Dealer geautoriseerd om banden te leveren aan VRNHN. Dealer zal hiervoor een nauwkeurige opgave van de staat en de profieldieptes van de banden aan VRNHN doen. Minimale profieldiepte is bij zomerbanden 3,5 mm en bij winterbanden 4,0 mm. Dealer vervangt banden uiterlijk bij deze profieldieptes, bij de spoedambulances. Deze banden kunnen eventueel ingezet worden bij niet-spoedvervoer (middencomplex ambulances). Dealer spant zich in om de merkvoorkeur van VRNHN maximaal te honoreren. De winterbandenservice (wissel en opslag) maakt deel uit van deze SLA.

Repareren van schade

Als voor of tijdens de Dienstverlening blijkt dat het voertuig een kleine (ruit)schadereparatie nodig heeft, vraagt Dealer toestemming voor deze reparatie. VRNHN controleert of de schade eerder gemeld is en neemt eventueel contact op met VRNHN. VRNHN zal Dealer toestemming voor reparatie geven onder vermelding van een schadenummer. De reparatiekosten worden door Dealer aan VRNHN gefactureerd onder vermelding van het schadenummer.

De reparatie van grote (carrosserie)schade maakt uitdrukkelijk geen deel uit van deze SLA.

Hulpverlening, mobiliteitsgarantie

Dealer voert de hulpverlening bij pech onderweg uit conform de door de fabrikant of importeur afgegeven mobiliteitsgarantie en in samenwerking met de alarmcentrale van het betreffende merk. De hulpverlening is onderdeel van het garantie- en servicepakket van de door Dealer vertegenwoordigde merken (merkhulpverlening). Dealer spant zich in om de dienstverlening van de merkhulpverlening aan VRNHN effectief te laten verlopen. Dealer biedt minimaal 24/7 hulpverlening, biedt assistentie bij lekke banden, met een opkomsttijd van maximaal 60 minuten.

Service

Dealer en VRNHN hechten veel waarde aan service naar VRNHN en streven hierbij naar maximale klanttevredenheid. Dealer biedt VRNHN de volgende faciliteiten:

- De afsprakertermijn voor onderhoud en niet spoedeisende reparaties is maximaal 3 werkdagen, van melding tot uitvoering.
- Bij spoedeisende reparaties (stilstand) is deze termijn maximaal 1 werkdag.
- Voor kleine onderhouds- en controlewerkzaamheden (minder dan 1 uur werk) biedt Dealer 'snel service' zonder afspraak.
- De werkplaatsen (receptie) van Dealer zijn op werkdagen van 8.00u tot 18.00 uur geopend en op zaterdag van 9.00u tot 12.00 uur. Dealer biedt, op verzoek van VRNHN, voor spoedeisende reparaties aan ambulances de mogelijkheid tot service buiten kantooruren.
- In overleg tussen Partijen, bij nood aan een ambulancevoertuig, is 24 uren reparatie door Dealer beschikbaar.
- Dealer geeft een toelichting op de uitgevoerde werkzaamheden aan wagenparkbeheer- en management.
- Dealer zal VRNHN desgewenst adviseren over het gebruik en het onderhoud van het voertuig

Afslepen voertuigen

Het bergen van de voertuigen gebeurt altijd conform de door de fabrikant of importeur afgegeven mobiliteitsgarantie en in samenwerking met de alarmcentrale van het betreffende merk, waarbij het uitgangspunt is dat het betreffende voertuigen altijd naar de door VRNHN aangewezen dealer gepartrieerd worden.

Werkplaats afspraken

- Het voertuig dient te allen tijde aan de walstroom te staan, mits er accu's en koelvloeistof aanwezig zijn;
- Het voertuig dient te allen tijde binnen te staan als DEALER gesloten is;
- C2000 dient te allen tijde uit te staan;
- MDT dient te allen tijde afgesloten te zijn;
- Bij geen aanwezig personeel dient het voertuig afgesloten te staan met de sleutel opgeborgen in de kluis of op het lijf gedragen te worden.
- Het is ten strengste verboden optische en geluidssignalen te voeren op de openbare weg.

Door het niet naleven van bovengenoemde regels door (werknemers van) Dealer, waardoor o.m. een defect apparatuur of het oververhitten van medicatie ontstaat, bedraagt de boete voor Dealer minimaal € 780,- nog los van het vergoeden van de schade welke hierdoor voor VRNHN ontstaan is.

Procedure afhandeling opdracht en facturatie

Dealer dient gegevens, waaronder planning etc. in een systeem onder te brengen. VRNHN heeft ook een eigen beheeromgeving. Tijdens het verificatiegesprek zal besproken en uitgezocht worden in welke mate het VRNHN systeem of het systeem van Dealer realiseerbaar is en ingericht gaat worden. Doel is dat zowel VRNHN, als Dealer inzichten heeft vanuit een systeem. Mogelijk maakt een verwerkersovereenkomst onderdeel uit van de overeenkomst.

Voor het inplannen van onderhoudswerkzaamheden aan de voertuigen zal Dealer rekening houden met een vooraf ingestelde bandbreedte (bv 2000-1000 km vooraf aan intervalonderhoud), en de maximale afsprakertermijn van drie dagen genoemd en deze inplannen in afstemming met de wagenparkbeheerders van VRNHN.

Ten behoeve van haar relatie met de Dealer zal VRNHN ervoor zorgdragen dat haar informatie- en communicatiesystemen en processen zodanig zijn ingericht en aangepast dat aanvragen via een online systeem – van Dealer (dan wel met mogelijke integratie systeem VRNHN) – bij VRNHN, kunnen worden ingediend, waarbij een belangrijk deel van de aanvragen direct geheel geautomatiseerd zal worden afgehandeld.

Zowel de aanvragen, als het inplannen, de uitnodiging tot reparatie, het bijhouden van de status van de Dienstverlening aan het voertuig, alsook het gereed melden gebeurt allemaal via het online systeem.

Aanvragen van VRNHN via het online systeem zullen binnen de kantoor tijden door Dealer in 90% van de gevallen binnen 30 minuten in behandeling worden genomen. Indien de Dealer VRNHN heeft laten weten dat zij prijs stelt op de mogelijkheid tot telefonisch overleg met VRNHN, zal VRNHN er voor zorgdragen dat het mogelijk is om telefonisch contact met de betreffende afdeling van VRNHN te hebben.

De Dealer dient voor alle werkzaamheden, gebruik van onderdelen en vloeistoffen af te stemmen met wagenparkbeheerders VRNHN. Aanvragen van de Dealer voor toestemming voor het verrichten van onderhoud- en/of overige reparatiewerkzaamheden op afspraak zullen door VRNHN in 90% van de gevallen binnen 30 minuten in behandeling worden genomen (binnen kantooruren 8.30/17.00). De aanvragen worden goedgekeurd als de inhoud daarvan zich binnen de parameters van VRNHN bevindt.

Dealer zal te allen tijde de juiste tarieven, onderdeelprijzen en pakketprijzen hanteren zoals deze in het prijzenblad zijn overeengekomen. De gehanteerde prijzen zijn nooit hoger dan de adviesprijzen van de merkimporteur met aftrek van de tussen Partijen overeengekomen korting(en).

VRNHN en Dealer wensen een snelle en efficiënte communicatie over de Dienstverlening. Partijen zullen eventueel telefonisch contact onderhouden.

De Dealer heeft een inspanningsverplichting om actief de garantie- en coulanceregelingen aan te bieden aan VRNHN. Eventuele garantie- en coulance werkzaamheden met een waarde van € 250 of meer, worden vooraf besproken met VRNHN.

Dealer zal bij Dienstverlening vallend buiten de garantieperiode actief navraag doen bij de merkimporteur, om aanspraak te maken op een coulanceregeling. Eventuele kosten worden gefactureerd conform de afspraken in deze Overeenkomst.

Na toestemming en uitvoering van de Dienstverlening, zal Dealer VRNHN factureren conform de prijsafspraken.

In geval van calamiteiten of bijzondere situatie is de wagenparkbeheerder van VRNHN bereikbaar op telefoonnummer + 31 6 ***** (volgt bij definitieve SLA).

Garantietermijn

Indien het ambulancevoertuig door garantiewerkzaamheden gedurende de gehele looptijd van de garantie meer dan 15 kalenderdagen -praktisch en/of als gevolg van wet- en regelgeving- niet inzetbaar is, is Inschrijver de aanbestedende dienst een vergoeding verschuldigd van € 250,- voor elke meerdere kalenderdag dat de ambulance niet-inzetbaar -praktisch en/of als gevolg van wet- en regelgeving- is.

Hoofdstuk 4. Kwaliteit Dienstverlening

Om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, heeft Dealer een kwaliteitssysteem geïmplementeerd dat voldoet aan de ISO9000 normering of gelijkwaardig hieraan is. Dealer voldoet aan de wet- en regelgeving die van toepassing is op al haar bedrijfsactiviteiten. Dealer verleent haar medewerking aan een eventuele audit op de naleving van de bepalingen van deze overeenkomst door een Partijen aan te wijzen externe auditeur, indien VRNHN dit wenst.

NEN7510

De norm voor informatiebeveiliging in de zorg is NEN7510. Deze norm heeft een verplichtend karakter en wordt onder andere genoemd in de 'Regeling gebruik BSN in de zorg (Wbsn-z)'. De verplichting voor de zorginstellingen bestaat uit het feit dat bij het leveren van verantwoorde zorg de patiëntgegevens op adequate wijze moeten worden beveiligd en NEN7510 hiervoor een aangewezen middel is.

VRNHN werkt voortdurend aan beveiliging van informatie en heeft een NEN7510 certificering. Ook sectoraal, op landelijk niveau, is informatiebeveiligingsbeleid opgesteld. Om de landelijke informatievoorziening te beveiligen, zijn maatregelen getroffen om risico's met betrekking tot de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van informatie op een acceptabel niveau te houden. Op basis van periodieke risico-inventarisaties worden beveiligingsmaatregelen aangepast of toegevoegd. De hele ambulancesector werkt op deze manier aan compliancy met NEN7510.

Klachtenprocedure

Dealer hanteert een klachtenprocedure die er op gericht is om de structurele oorzaak van klachten te elimineren en de klacht naar tevredenheid op te lossen. VRNHN kan de klachten uiten via telefoon, e-mail of brief gericht aan Dealer. De medewerker van Dealer die de klacht ontvangt, zal de klachtenprocedure binnen 1 werkdag starten. De ontvangst en behandeling van de klacht wordt gemeld bij de indiener. Dealer maakt in de ontvangstmelding bekend op welke termijn de indiener een inhoudelijke reactie op de klacht mag ontvangen, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen.

Rapportage

Partijen komen overeen dat minimaal 2 keer per jaar een evaluatie plaats vindt.

Integratie tussen wagenparkbeheer

Een essentieel onderdeel van deze SLA is de integratie van het wagenparkbeheer. VRNHN vraagt van Dealer om optimaal de samenwerking aan te gaan.

Geheimhouding en VOG

Dealer verklaart en toont aan dat zij met haar medewerkers contractueel een geheimhoudingsbepaling heeft afgesproken, dan wel een geheimhoudingsverklaring heeft laten ondertekenen.

Dealer verklaart dat zij enkel die medewerkers inzet voor het uitvoeren van de opdracht, de medewerkers die in onze gebouwen komen en in onze ambulancevoertuigen werkzaam zijn en rijden, die ten aanzien van die werkzaamheden beschikken over een geldige VOG.

Hoofdstuk 5. Service

Het onderhoudsboek wordt door de Dealer conform de voorschriften ingevuld. Indien de onderhoudshistorie elektronisch plaats vindt, zorgt de Dealer dat deze historie toegankelijk is voor VRNHN.

Indien de kilometerteller defect is en/of vervangen moet worden, informeert Dealer VRNHN direct. De reparatie/vervanging van de kilometerteller wordt aangetekend in het onderhoudsboek.

Op verzoek van VRNHN zal de Dealer de bij haar bekende onderhoudshistorie van het voertuig aan VRNHN ter inzage geven.

Contactpersonen

Veiligheidsregio Noord- Holland Noord	
Vertegenwoordigd door	
Functie	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Dealer	
Vertegenwoordigd door	
Functie	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hoofdstuk 6. Prijzen en werkafspraken

Dealer hanteert zoveel mogelijk pakketprijzen voor geprogrammeerd onderhoud of voorziene vervangingen van slijtagedelen zoals deze worden geadviseerd door de importeur of fabrikant van het betreffende merk. De prijzen zijn vastgesteld in het prijzenblad bijlage 4.

Herstellen van ruit- of kleine schade

VRNHN is volledig verzekerd tegen Ruitvervanging en -reparaties zijn volledig verzekerd. Er is geen sprake van eigen risico.

Service

Dealer biedt de volgende (kosteloze) services aan bij de genoemde activiteiten:

- Haal- en brengservice;
- Dealer zorgt dat medewerkers een geldig VOG kunnen overleggen, in verband met toegangsbeheer op onze ambulanceposten en alle vertrouwelijkheid die daarbij komt kijken (in het kader van informatiebeveiliging en NEN7510). Zie tevens hoofdstuk 4.

Facturatie en betalingstermijn

De facturen voor de uitgevoerde Dienstverlening als gevolg van de Overeenkomst, hebben een betalingstermijn van 30 dagen. De facturatie en (elektronische) verzending van de facturen vindt plaats zo snel mogelijk nadat de dienst is verleend, zie programma van eisen, E274 en E276.

Geldigheid Tarieven

De prijzen, tarieven en voorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de Overeenkomst en SLA tussen Dealer en VRNHN. Na een initiële periode van 1 kalenderjaar, kunnen partijen een tarieven indexeren. De SLA kan alleen eenzijdig worden opgezegd door Opdrachtgever.

Hoofdstuk 7. KPI's

De KPI metingen worden gemeten in: (nader in te vullen tussen Partijen)

- De doorlooptijd;
- Melding Aannametijd;
- Inplantijd;
- Ophaaltijd;
- Uitvoertijd;
- Retourtijd;
- Melding gereedtijd;
- De kwaliteit van de reparatie;
- Het controleren en meten van de vervangen onderdelen;
- Het controleren van herhalings reparaties;
- Ontwikkeling Total Cost of Ownership

Deze KPI's worden zoveel als mogelijk uit het nader te bepalen systeem gehaald (indien haalbaar blijkt na gunning, verificatie gesprek). De resultaten zullen periodiek onderling tussen Partijen besproken worden en daar waar de KPI's een negatieve ontwikkeling laten zien of het gestelde doel niet halen, zullen Partijen met elkaar in overleg treden om te beoordelen op welke manier Dealer alsnog aan de gestelde KPI's kan voldoen.

Tot nader orde zullen er geen boetes c.q. beloningen aan de KPI-ontwikkelingen gekoppeld worden. Deze zijn in eerste plaats ter onderbouwing van de ontwikkeling van de samenwerking tussen Partijen, welke steeds verder geoptimaliseerd dient te worden.

Hoofdstuk 8. Kwaliteit, partnership en continue verbeteren

8.1 Kwaliteit dienstverlening Dealer

VRNHN verwacht van Opdrachtnemer bij wijzigingen ten aanzien van de kwaliteitseisen zoals gesteld in de aanbestedingsstukken, een rapportage waarin de impact van de kwaliteitswijzigingen zijn vastgelegd. Onze ambulances zijn de ruggengraat van onze dienstverlening. Het wagenpark moet een hoge inzetbaarheid borgen, waardoor we volledig inzetten op kwalitatieve ambulancevoertuigen, die tijdig voor onderhoud gaan en indien nodig weer op een juist moment worden vervangen. De aangeboden dienstverlening zal ten minste jaarlijks beoordeeld en geëvalueerd worden.

8.2 Geboden extra's en continue verbeterprogramma

Dealer zal conform beantwoording van Wens 2 samen met Opdrachtgever de geboden extra's vorm geven, en een continue verbeterprogramma opstellen. De uitvoering hiervan zal, afhankelijk van de beantwoording, getoetst worden binnen het SLA, en tussen Partijen in een meetbare KPI worden afgesproken na implementatie. Hiervoor is wel een voorstel KPI binnen het KPI raamwerk opgenomen.

8.3 Partnership

VRNHN zoekt in Dealer een partner die meedenkt en meewerkt aan de inrichting van slimme, besparende en efficiënte oplossingen binnen de beheersprocessen van het ambulance wagenpark binnen VRNHN. VRNHN wenst met Dealer, gedurende de contractperiode, een continu verbeterprogramma op te starten waarbinnen partijen gezamenlijk werken aan het gestructureerd verbeteren van kwaliteit en veiligheid.

8.4 Klanttevredenheid

Dealer is expert op haar vakgebied en heeft een belangrijke ondersteunende en adviserende positie ten opzichte van VRNHN. Gestreefd wordt naar een hoge kwaliteit van dienstverlening. Een belangrijke tool om de kwaliteit te meten is de klanttevredenheid onder de "gebruikers" (leidinggevend, contracteigenaar, contractbeheerder, wagenparkbeheerders, ambulancepersoneel). Dat moet ook zichtbaar worden. Doelstelling is hier dat de gebruikers van VRNHN de prestatie van Dealer in (uiterlijk) 2024 beoordelen met een GOED (streven), of ten minste een VOLDOENDE (ruimte voor verbetering – verbeteringen zijn bespreekpunten in beoordelingsgesprek). Voor de klanttevredenheid wordt in het KPI raamwerk een stoplichtmodel ingezet. Dit wordt na gunning met Dealer verder vorm gegeven.

8.5 Klachten ten aanzien van de dienstverlening van Dealer

Voor klachten hanteren we de navolgende definitie:

Klacht: een klacht is een schriftelijke melding waarin de performance van Dealer als onbevredigend wordt beschouwd of waarbij melding wordt gemaakt van het niet of onvoldoende nakomen van de overeengekomen (contract)afspraken.

De reactietijd op een klacht is <nader in te vullen>. Hierbij dient Opdrachtgever aan te geven hoe zij deze klacht in behandeling neemt, denkrichting van de (mogelijke) oplossing met daarbij een aanpak voor verbetering en de doorlooptijd van de afhandeling van de klacht.

De interactie tussen de Dealer en VRNHN is gebaseerd op persoonlijk contact en het inlevingsvermogen van Dealer bij deze klacht. Een klacht is een unieke kans om verbeteringen door te voeren en de relatie met de interne klant te optimaliseren.

Dealer is verantwoordelijk voor het opstellen en handhaven van een door VRNHN goedgekeurde klachtenprocedure. De procedure beschrijft registratie, reactietijd, acties en evaluaties.

Een klacht die niet adequaat wordt opgepakt zal gaan meewegen in het stoplichtmodel van de jaarlijkse beoordeling.

Hoofdstuk 9. Communicatie en Overlegstructuur

Structureel overleg is de basis van een goed samenwerkingsverband tussen Dealer en VRNHN. De communicatie tussen beide zal op diverse niveaus en momenten plaatsvinden. In het kader van het contract en service level management zullen Dealer en VRNHN regelmatig met elkaar overleggen. In dit hoofdstuk worden de overlegstructuren en de aanverwante bevoegdheden en verantwoordelijkheden nader toegelicht. De volgende overlegstructuur wordt aangehouden:

- Operationeel overleg.
- Tactisch overleg: het halfjaargesprek.
- Strategisch overleg: de contractafspraken (inclusief SLA beoordeling).

Indien een overleg plaatsvindt wordt hiervan een verslag gemaakt. Verslaglegging van de overlegmomenten dient door Dealer binnen tien werkdagen na het overleg te worden verstuurd aan alle betrokkenen.

De SLA wordt ten minste éénmaal per jaar geëvalueerd in samenspraak tussen Dealer en VRNHN, doorgaans als onderdeel van het jaarlijkse contractgesprek met VRNHN. Waar nodig worden aanpassingen gemaakt ten behoeve van de dienstverlening voor het daaropvolgende jaar.

9.1 Operationeel overleg

Operationeel overleg is een kwartaaloverleg tussen Dealer en wagenparkbeheer/management. Focus van dit overleg dient te liggen op de afstemming van de operationele dienstverlening, de kwaliteit daarvan en de coördinatie op de verschillende locaties. Partijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de frequentie, inhoud en scope, alsmede voor het maken van de afspraken met het lijnmanagement en andere (direct) betrokkenen. Waar nodig sluit Dealer aan in teamoverleg of managementoverleg van het primaire proces van VRNHN. Het operationeel overleg richt zich op ontwikkelingen op de korte termijn en het afhandelen van vragen en problemen met een geringe impact.

Hierbij komt ten minste aan de orde:

- praktische invulling;
- overzichten per voertuig;
- planning komend kwartaal;
- verloop van incidenten- en klachtenafhandeling;
- inspelen op ontwikkelingen op korte termijn;
- dienstverlening Dealer volgens de afgesproken service levels en procedures;
- rapportages en afhandeling van dienstverlening operationele issues;
- afstemming administraties Inschrijver en VRNHN;
- follow up van acties.

9.2 Tactisch overleg: het halfjaargesprek

Elk half jaar vindt een tactisch overleg plaats tussen de Contractbeheerder vanuit Dealer en VRNHN. Indien nodig kan VRNHN hiervan afwijken: tijdens implementatie vindt in elk geval frequenter een tactisch overleg plaats. Dit overleg wordt gevoerd aan de hand van de halfjaarlijkse managementrapportage. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- kwaliteit en dienstverlening;
- doorloop- en verwerkingstijden;
- klachtenregistratie en behandeling;
- operationele aangelegenheden;

- inzet en kwaliteit medewerkers;
- volumes van dienstverlening (aantallen en dergelijke);
- financiële rapportages en toelichting;
- klantbeleving.

9.3 Strategisch overleg: het contractoverleg

Het contractoverleg vindt jaarlijks plaats tussen de vertegenwoordigers van zowel Dealer en VRNHN. Vanuit VRNHN zal de Contractbeheerder en de Contracteigenaar aanwezig zijn. Dit overleg wordt gevoerd aan de hand van de halfjaarlijkse managementrapportage. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Overzicht kosten;
- Verwachtingen;
- Risico's;
- SLA afstemmen;
- Planning te verwachten voertuigen;
- Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken;
- Personele organisatie;
- Kwaliteit en dienstverlening;
- Bespreekpunten uit het operationele overleg;
- Klantbeleving;
- Middelen en investeringen;
- Toekomstige ontwikkelingen bij beide Partijen;
- Toets of nog steeds wordt voldaan aan de eisen zoals gevraagd voor voldoen aan de NEN7510.

Dealer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van dit contractoverleg en is verantwoordelijk voor na- en opvolging van gemaakte afspraken. VRNHN krijgt een kopie van het verslag en wordt continue (indien nodig) geïnformeerd over relevante zaken. Het contractoverleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening van Dealer op lange termijn alsmede escalaties vanuit het halfjaargesprek. Na gunning zal de inhoud van de managementrapportage definitief worden vastgesteld met de Contractbeheerder en Contracteigenaar van VRNHN.

9.4 Samenvatting Overlegstructuur

Samenvatting Overlegstructuur			
	Operationeel	Tactisch	Strategisch
		Halfjaargesprek	Contractoverleg
Frequentie	Naar Behoeft	1 ^e contractjaar frequenter, daarna elk halfjaar.	Jaarlijks
Dealer en....	Contractbeheerder VRNHN	Contractbeheerder VRNHN	Contracteigenaar en Contractbeheerder VRNHN
Input vanuit	Dagelijkse gang van zaken	Managementrapportage	<ul style="list-style-type: none"> • Contractvoortgang; • Samenwerking en financiële verantwoording; • Optimalisatie en verbetermogelijkheden; • SLA-resultaten; • Jaarrapportage; • Marktonwikkelingen.

Hoofdstuk 10. Managementrapportages

VRNHN wenst over specifieke managementinformatie te beschikken. Deze informatie strekt onder meer ter onderbouwing van de beoordeling van de dienstverlening. Aan de hand van deze informatie blijft VRNHN in regie en geïnformeerd over de actuele stand van zaken betreffende de dienstverlening door Dealer. VRNHN behoudt zich het recht voor gedurende de looptijd van de overeenkomst haar eisen voor wat betreft de managementrapportages te wijzigen.

10.1 Tactisch: Halfjaarlijkse rapportagedienstverlening

Ieder halfjaar levert Dealer een managementrapportage aan die uiterlijk vier weken na afloop van het respectievelijke halfjaar aangeleverd dient te worden. De managementrapportage bestaat ten minste uit de volgende onderdelen:

- overzichten werkzaamheden per voertuig;
- in/buiten openingstijden garage;
- doorlooptijden reparaties;
- backorders;
- kosten/facturatie per voertuig;
- planning leveranties;
- gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten in de rapportage periode, per kostentype, in vergelijking met voorgaande periode(n);
- Apart overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

10.2 Strategisch: Jaarrapportage dienstverlening

Naast de eerder genoemde halfjaarlijkse (financiële)rapportages levert Dealer jaarlijks, uiterlijk één (1) maand na afloop van het kalenderjaar, een evaluatie aan over de opzet en het functioneren van de dienstverlening in het afgelopen jaar. De evaluatie gaat minimaal in op de volgende aandachtspunten:

- uitvoering dienstverlening conform afspraken uit het Programma van Eisen;
- toelichting op afwijkingen dienstverlening ten opzichte van PvE;
- resultaten van kwaliteitsmetingen;
- gerealiseerde verbeteractiviteiten en doelstellingen;
- voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties;
- prognose en optimalisatieplan voor het komend contractjaar (voortschrijdend inzicht);
- Jaarverslag op trends binnen de eigen dienstverlening en de markt;
- Personeelwisselingen (aantal, functies, consequenties, etc.).

Hoofdstuk 11. Prestatie van de Dealer

Doel van het Prestatie Management is het continue verbeteren van de dienstverlening. Daarom zal dit instrument een voortdurende flexibele insteek moeten hebben. De KPI's kunnen immers onder invloed van veranderingen (bijv. binnen de eigen organisatie) meer of minder belangrijk worden. Bij de KPI's worden prestatie indicatoren benoemd waarvan de voortgang gevolgd zal worden in de tijd. Afwijkingen op de dienstverlening worden zichtbaar, waarna acties voor verbeteringen en optimalisatiemogelijkheden worden benoemd.

11.1 Beoordelingsmethodiek en teleurstellende prestatie

Dealer zal geconfronteerd worden met een malus als Dealer slecht presteert op de overeengekomen dienstverlening tegen het overeengekomen dienstverleningsniveau. Voor de beoordeling wordt in het KPI raamwerk een stoplichtmodel ingezet. Dit wordt na gunning met Dealer verder vorm gegeven.

11.2 Rapportage beoordeling

Halfjaarlijks dient Dealer een rapportage van de beoordeling te verzorgen, zijnde een evaluatie van de meetresultaten en deze te voorzien van verbeterplannen en tijdslijnen met betrekking tot de realisatie van die verbeteringen, indien daar aanleiding toe is.

Hoofdstuk 12. Goedkeuring

Deze versie van de SLA is goedgekeurd en geldig verklaard door VRNHN en Dealer. Beide partijen stellen alles in het werk om de gemaakte afspraken na te komen.

Veiligheidsregio Noord- Holland Noord	
Vertegenwoordigd door	Dhr. K. Taneja
Functie	Directeur
Adres	Hertog Aalbrechtweg 22
	1823 DL Alkmaar
Plaats	Alkmaar
Datum	
Handtekening	

Dealer	
Vertegenwoordigd door	
Functie	
Adres	
Plaats	
Datum	
Handtekening	