

Service Level Agreement (SLA)

Audiovisuele middelen

tussen



en

[LEVERANCIER]

Opdrachtgever : VU

Opdrachtnemer : [naam leverancier]

Referentie : 6600/2022/20
Versie : 0.2
Datum : 27-06-2022

Inhoud

Inhoud	3
Inleiding.....	4
1. Opdracht.....	4
2. Communicatie	4
2.1 Contactpersonen en rol.....	4
2.2 Structuur standaardcommunicatie	5
2.3 Overlegstructuur	5
3. Proces nadere offerte-aanvraag en opdrachtverstrekking	5
4. Overige afspraken.....	7
4.1 Klachtenprocedure	7
4.2 Levertijden en reactietijden	7
4.3 Afleverlocatie	8
4.4 Pakbon.....	8
4.5 Palletleveringen.....	8
5. Prijzen	9
5.1 Opslagpercentage artikelen	9
5.2 Prijs inhuur personeel	9
6. Managementinformatie	9
6.1 Overzicht van doorlooptijd uitgebrachte offertes	9
6.2 Overzicht van leveringen.....	10
6.3 Overzicht van uitgevoerde werkzaamheden.....	10
6.4 Klachtenoverzicht.....	10
7. Evaluatie	10
7.1 KPI's	10
KPI 1 Levertijd.....	11
KPI 2 Doorlooptijd offertes.....	11
KPI 3 Klachten.....	11
7.2 Tekortkoming Opdrachtnemer.....	12
8. Facturatie.....	12

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen de VU en [leverancier] (hierna te noemen: Opdrachtnemer). Dit document heeft uitsluitend betrekking op de samenwerking met de VU. Het doel van het Service Level Agreement (SLA) is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

Dit SLA maakt deel uit van de raamovereenkomst met kenmerk 6600/2022/20, welke per [01-02-2023] ingaat.

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

1. Opdracht

De scope van de opdracht betreft de levering van audiovisuele middelen en aanverwante dienstverlening. De opdracht bestaat feitelijk uit de volgende onderdelen:

1. Levering van losse componenten voor eenvoudige en omvangrijkere audiovisuele systemen.
2. Het volgens ontwerp van de VU of het gezamenlijk ontwerp, leveren en het eventueel in opdracht installeren van omvangrijke en/of complexe AV-systemen t.b.v. projecten zoals bij nieuwbouw, Narrowcasting, hybride werken en upgraden activerend (online) blended onderwijs.
3. Inhuur technisch personeel (optioneel) ten behoeve van het installeren van AV-apparatuur in geval van piekdrukke en vervangingswerkzaamheden.
4. Inhuur medewerkers (optioneel) t.b.v. advies, onderhoud, installatie, engineering, projectleiding en consultancy.

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen VU	Rol/functie	Contactgegevens
Nancy van Beek	Inkoper AVC, FCO VU	T: 020-598 34 79 n2.van.beek@vu.nl
Andy Swarts	Teamhoofd AVC, FCO VU	T: 06-525 696 86 /020- 598 57 86 andy.swarts@vu.nl
Annette Vesters	Contractmanager, FCO VU	T: 06 -1505 10 73 a.o.m.vesters@vu.nl
Els van Haasen	Manager Services, FCO VU	T: 020 - 59 82 872 e.van.haasen@vu.nl

Contactpersonen [leverancier]	Rol/functie	Contactgegevens

--	--	--

2.2 Structuur standaardcommunicatie

VU		Opdrachtnemer
Nancy van Beek	←→	

2.3 Overlegstructuur

Van alle periodieke overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag gemaakt en binnen 5 werkdagen na het overleg verstrekt aan de aanwezigen.

Operationeel overleg

Betrokken vanuit:		Inhoud van de communicatie	Frequentie van de communicatie
VU	Opdrachtnemer		
Nancy van Beek		Lopende zaken	Naar behoefte

Tactisch overleg

Betrokken vanuit:		Inhoud van de communicatie	Frequentie van de communicatie
VU	Opdrachtnemer		
Contractmanager Inkoper AVC Teamhoofd AVC		Kwaliteit - <i>KPI's, rapportages (zie par. 4)</i> - <i>Aandachtspunten</i> - <i>Adviezen, verbetervoorstellen</i> Contractontwikkeling Ontwikkelingen en trends bedrijf/branche/markt	Minimaal 2 x per jaar

3. Proces nadere offerte-aanvraag en opdrachtverstrekking

Opdrachtgever past de volgende wijzen van offerteaanvragen toe:

3.1 Inkoopbehoefte < €30.000

Bij een inkoopbehoefte met een verwachte opdrachtwaarde van **minder dan €30.000,-** (excl. btw):

- Opdrachtgever plaatst een rechtstreekse bestelling bij één van de gecontracteerde Opdrachtnemers (Eén-op-één).

Tenzij Opdrachtgever de vraag bij alle drie de gecontracteerde Opdrachtnemers wenst neer te leggen, dan:

- Zet Opdrachtnemer bij alle gecontracteerde Opdrachtnemers een Nadere offerte-aanvraag uit waarna Opdrachtgever een gemotiveerde keuze maakt en de bestelling plaatst bij de Opdrachtnemer aan wie de opdracht is gegund (Minicompetitie).

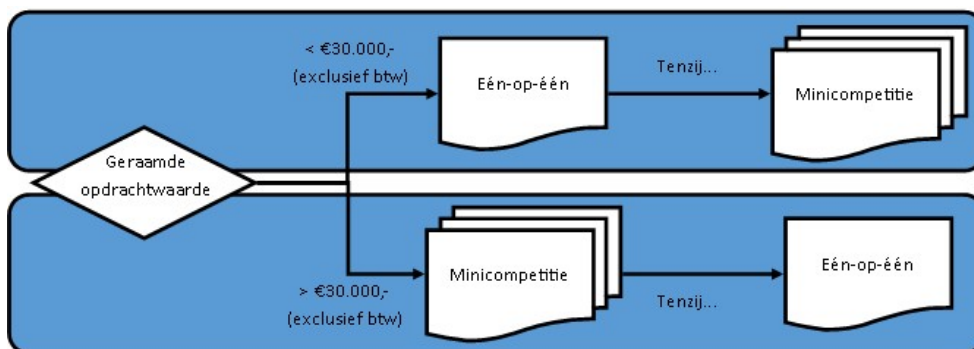
3.2 Inkoopbehoefte > € 30.000

Bij een inkoopbehoefte met een verwachte opdrachtwaarde van **€30.000,- of meer** (excl. btw):

- a. Opdrachtgever zet een Nadere Offerteaanvraag uit bij alle gecontracteerde Opdrachtnemers waarna Opdrachtgever een gemotiveerde keuze maakt en een Nadere overeenkomst wordt afgesloten met de Opdrachtnemer aan wie de opdracht is gegund (Minicompetitie).

Tenzij er binnen 6 maanden na oplevering van een (mogelijk) gezamenlijk ontwikkeld en (mogelijk) samengesteld product voor het AVC een herhaalopdracht wordt geplaatst voor toepassing van het betreffende product, dan mag:

- b. Opdrachtgever deze (herhaal)opdracht rechtstreeks bestellen bij de Opdrachtnemer aan wie de originele opdracht is gegund (Eén-op-één).



De VU spant zich bij één-op-één opdrachtverstrekking in om de omzet gelijkwaardig te verdelen onder de gecontracteerde leveranciers.

3.3 Nadere offerteaanvraag

In de Nadere offerteaanvraag levert de Opdrachtgever minimaal de volgende gegevens aan:

- Omschrijving artikelen/dienstverlening
- Specificatie van artikelen
- Beoogde leverdatum/uitvoerdatum
- Of vergelijkbare alternatieven aangeboden mogen worden
- Wijze van beoordeling
- Doorlooptijd (deadline voor indienen offerte)

3.4 Offerte

Opdrachtnemer levert binnen de afgesproken doorlooptijd een offerte¹ aan waarin minimaal de volgende zaken zijn gespecificeerd:

- Omschrijving aangeboden apparatuur, materialen of programmatuur en/of omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden met daarbij:
 - Naam en typenummer (en/of bestelnummer) onderdelen
 - Aantallen per onderdeel
 - Prijzen per onderdeel

¹ Indien leverancier door omstandigheden afziet van inschrijving op een nadere offerteaanvraag, dient hij dit binnen 1 werkdag te melden.

- b. De eventuele kosten voor bijkomende Dienstverlening:
 - Bij installatie en onderhoudswerkzaamheden het aantal uren
 - Bij installatie en onderhoudswerkzaamheden het netto uurtarief
 - De eventuele opslag op de prijs in verband met afroep periode en/of voorraadkosten.
- c. De (verkoop)prijs van de Opdrachtnemer
- d. Leverdatum

Vervolgens:

Opdrachtgever beoordeelt offerten.

- e. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemers over het al dan niet gebruik maken van de offerte, incl. motivatie bij mini-competities.
- f. Opdrachtgever verstrekt opdracht aan de gekozen aanbieder, tenzij geen van de aangeboden offerten voldoen. In dat geval kan er anders worden besloten.

3.5 Opdrachtverstrekking

Na ontvangst van een order, stuurt Opdrachtnemer een digitale orderbevestiging aan het AVC onder vermelding van minimaal:

- ordernummer/referentienummer VU
- naam besteller
- afleveradres
- leverdatum
- al dan niet deellevering
- totaalbedrag van de bestellingen
- specificatie en prijs van de artikelen
- Totaalbedrag, incl. en excl. BTW

3.6 Spoedopdracht

Een spoedopdracht betreft altijd een Nadere opdracht onder de € 30.000 (exclusief btw) met de wens om deze binnen 2 werkdagen geleverd te krijgen. Een spoedopdracht wordt in afwijking van de normale procedure meestal telefonisch overeengekomen en geplaatst en achteraf met een inkooporder bevestigd.

4. Overige afspraken

4.1 Klachtenprocedure

Klachten worden afgehandeld via de onderstaande klachtenprocedure:

[nader in te vullen door leverancier]

4.2 Levertijden en reactietijden

Ten aanzien van lever- en reactietijden gelden de volgende afspraken:

- [Leverancier] geeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen na bestelling een terugkoppeling aan AVC/VU. Dit kan zijn een bevestiging van levering of een bericht dat er niet geleverd kan worden.

- Voorraadartikelen worden in principe binnen 5 werkdagen na bestelling geleverd.
- Bij artikelen die geen standaard voorraadartikelen zijn, wordt de levertijd bij bestelling in onderling overleg vastgesteld.
- In de opdracht bevestigde levertijden dienen door Opdrachtnemer te worden gegarandeerd. Hier mag niet van worden afgeweken, tenzij er sprake is van overmacht.
- Overmacht: Bij verwachte of geconstateerde afwijkingen in de besteleenheden of levertermijnen ten opzichte van de order, neemt [leverancier] omgaand contact op met AVC/VU en biedt een passende oplossing aan. Als AVC/VU hier niet mee akkoord gaat, heeft de VU de mogelijkheid om de order (deels) kosteloos te annuleren en eventueel bij een andere opdrachtnemer af te nemen.
- Indien apparatuur bij ingebruikname defect is, dient dit retour genomen te worden en dient Opdrachtnemer omgaand een vervangend exemplaar te leveren.

4.3 Afleverlocatie

De afleverlocatie betreft in principe de Centrale Goederenontvangst (CGO). De goederenontvangst ligt op het campusplein en is bereikbaar via de Van der Boechorststraat (Coördinaten 52.3329953, 4.8650010)

Adres: Vrije Universiteit, Centrale Goederenontvangst VU (W&N (G-063)), De Boelelaan 1085, 1081 HV Amsterdam

Openingstijden: werkdagen tussen 7:30 – 17:00 uur, bij voorkeur tussen 7:30 en 12:30 uur.
Laadperron aanwezig.

In voorkomende gevallen kan op verzoek van het AVC/VU van deze afleverlocatie worden afgeweken zonder consequenties voor de prijs en levertermijn. Opdrachtgever kan de afleverlocaties en aflevertijden tot vijf werkdagen voor de initieel overeengekomen afleverlocatie en afleveringsdatum wijzigen.

Alle leveringen zijn Franco Huis VU.

4.4 Pakbon

Goederen dienen in goede staat te worden geleverd. Elke (deel)levering dient gepaard te gaan met een aan de buitenzijde geplaatste pakbon, waarop vermeld staat:

- Het inkoopordernummer;
- Opgave aantal colli, bijvoorbeeld 1 van 2;
- Artikelnummer, aantallen en omschrijving van de levering;
- Afleverdatum;
- Reeds geleverde én nog af te leveren artikelen;
- Naam besteller en afleveradres;
- Contactgegevens voor het melden van manco's.

4.5 Palletleveringen

Indien Opdrachtnemer aflevert op pallets, gelden de volgende voorwaarden:

- Opdrachtnemer maakt gebruik van de standaard palletmaten bij levering van zendingen die groter zijn dan 1 m3;
- De pallets zijn heel en schoon;

- De pallets voldoen aan de euro pallet standaarden;
- Goederen op pallets bevinden zich alle binnen de contouren van het grondoppervlak van de pallets;
- Goederen worden niet hoger dan 1,85 meter gestapeld (incl. pallet);
- De gebruikte (euro) pallets worden op verzoek en zonder additionele kosten opgehaald bij de VU.

5. Prijzen

5.1 Opslagpercentage artikelen

De VU wenst voor de uitgevraagde artikelen over de gehele looptijd van de overeenkomst realistische prijzen te betalen. Om dit te bewerkstelligen is bij deze aanbesteding gekozen voor een inkoop-plus model voor de (kern)artikelen uit het kernassortiment (zie bijlage 6: Prijzenblad), waarbij de inkoopprijs van de leverancier bij de fabrikant wordt verhoogd met het aangeboden opslagpercentage door de leverancier. De maximale verkoopprijzen worden conform het Inkooprijs-plus principe door de leverancier vastgesteld, op basis van de actuele inkooprijzen bij de fabrikant.

De volgende opslagpercentages gelden tijdens de looptijd van het contract:

[aanvullen na contractering]

Opdrachtgever kan tijdens de looptijd van het contract een open calculatie opvragen. Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen. In deze open calculatie zullen minimaal de volgende gegevens worden gevraagd:

- De bruto adviesprijs van de fabrikant;
- De korting van de fabrikant aan Opdrachtnemer;
- Het opslagpercentage van Opdrachtnemer.

De leverancier levert de gewenste gegevens binnen 10 werkdagen na het verzoek van de VU aan bij de contractmanager van de VU.

5.2 Prijs inhuur personeel

Inhuurprijzen kunnen jaarlijks voor het eerst op 1 januari 2024 worden aangepast: een prijswijziging mag maximaal het officieel gepubliceerde CBS inflatiecijfer voor commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 bedragen. Leverancier dient hiertoe jaarlijks uiterlijk in de maand oktober een onderbouwd voorstel te doen.

6. Managementinformatie

Per halfjaar zal Opdrachtnemer de onderstaande rapportages in Excel-format aanleveren. De rapportages worden uiterlijk op 15 juli en 15 januari aangeleverd bij de contactpersonen van de VU, genoemd in paragraaf 2.1.

6.1 Overzicht van doorlooptijd uitgebrachte offertes

- Kenmerk offerte;
- Omschrijving offerte;
- Datum aanvraag;

- Datum aangeleverde offerte;
- Minicompetitie ja/nee;
- Opmerkingen.

6.2 Overzicht van leveringen

- Ordernummer;
- Orderdatum;
- Leverdatum;
- Bestelordernummers aangeleverd door VU;
- Omschrijving geleverde apparatuur, materialen of programmatuur;
- Minicompetitie ja/nee;
- Totaalprijs, excl. Btw;
- Totaalprijs, incl. btw;
- Aantal orders;
- Netto prijs per stuk exclusief BTW;
- Totaal aantal orders;
- Overeengekomen levertijd;
- Werkelijke levertijd (complete order).

6.3 Overzicht van uitgevoerde werkzaamheden

- Odrachtnummer Installatie, onderhoud of storingsoproep;
- Locatie van Installatie, onderhoud of storingsoproep;
- Omschrijving werkzaamheden of reden van vervanging van componenten of onderdelen;
- Nettoprijs per geleverd exemplaar exclusief BTW;
- Kenmerk Installatie onderhoud of storingsuren;
- Aantal uren;
- Uurtarief exclusief BTW;
- Bestelordernummers aangeleverd door VU.

6.4 Klachtenoverzicht

- Datum klacht;
- Datum afhandeling klacht;
- Omschrijving klacht;
- Klachtafhandeling.

7. Evaluatie

7.1 KPI's

Een evaluatie vindt plaats op onder andere KPI's. Op onderstaande KPI's wenst de VU in ieder geval te sturen. De VU zal deze KPI's minimaal 2 keer per jaar evalueren.

1. Levertijd
2. Offertes
3. Kwaliteit geleverde dienstverlening

KPI 1 Levertijd

KPI	Omschrijving	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Levertijd conform gemaakte afspraken.	Onder levertijd wordt verstaan het moment van opdrachtverstrekking tot het moment van levering/installatie ter plaatse.
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan de afgesproken levertijden.	
Hoe meten? (middel)	Door middel van rapportages van leverancier en VU	Zie MR 6.2
Frequentie	Minimaal 2 x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	Goed: $\geq 95\%$ Voldoende: $< 95\%$ Onvoldoende: $< 90\%$	Percentage opdrachten van totaal dat conform afgesproken levertijden wordt geleverd.
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken verbetervoorstellen bij Opdrachtgever aan te leveren.	

KPI 2 Doorlooptijd offertes

KPI	Omschrijving	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Offertes conform gemaakte afspraken.	
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan de afgesproken doorlooptijden	
Hoe meten? (middel)	Door middel van rapportages van leverancier en VU	Zie MR 6.1
Frequentie	2 x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	Goed: 0 offertes Voldoende: ≤ 3 offertes Onvoldoende: > 3 offertes	Max. aantal offertes per half jaar dat niet conform afgesproken doorlooptijden wordt aangeleverd.
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken een verbetervoorstel bij Opdrachtgever aan te leveren.	

KPI 3 Klachten

KPI	Kwaliteit geleverde dienstverlening	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Kwaliteit van dienstverlening op basis van het aantal terechte en verwijtbare klachten	Betreft alle soorten klachten ten aanzien van de dienstverlening van opdrachtnemer.
Welke prestaties meten?	Aantal terechte en verwijtbare klachten	

Hoe meten? (middel)	Overzicht van klachten	Zie MR 6.4
Wanneer meten? (frequentie)	2 x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	- Klacht wordt door het AVC gemeld bij Opdrachtnemer, cc. Contractmanager VU - Opdrachtnemer neemt klacht op in rapportage.
Norm	Onvoldoende: 2 of meer klachten Voldoende: 1 klacht Goed: 0 klachten	Aantal geëscaleerde klachten per halfjaar, welke een nadelige invloed hebben op dienstverlening van AVC van de VU.
Actie	Bij een onvoldoende of onacceptabele score levert de leverancier binnen 2 weken een verbeterplan aan.	

7.2 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 gestelde norm. Indien blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de KPI, dan zal er binnen 2 weken een plan van aanpak opgesteld dienen te worden, waarin concreet is aangegeven op welke wijze de prestatie structureel zal verbeteren. Binnen 1 kwartaal dient de prestatie op het juiste niveau te zijn.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst. Tevens bestaat de mogelijkheid dat bij herhaaldelijke tekortkoming niet over zal worden gegaan tot verlenging van de overeenkomst.

8. Facturatie

Factuur dient als volgt verzonden te worden:

- Factuur inclusief de bijlagen in 1 PDF samenvoegen.
- Per email verzenden naar: invoice@vu.nl.

De adresgegevens op de factuur dienen als volgt te zijn:

Vrije Universiteit Amsterdam
FIN/FSC/BA HG 1E-20
Ref: 6600/FCO/inkoopordernummer
De Boelelaan 1105
1081 HV Amsterdam

Opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal:

- Juiste en volledige adressering
- Ordernummer c.q. bestelnummer
- Contactpersoon

Facturering na volledige levering van de order plaats te vinden, tenzij anders overeengekomen met de VU. Betaling door de VU geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur, mits er geen disputen lopen op de betreffende factuur.