

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

“PAKKETDIENSTEN (BINNEN- EN BUITENLAND)”

tussen

Vrije Universiteit van Amsterdam

en

[OPDRACHTNEMER]

Inzake

*de collectie, distributie en bezorging van pakketten met adressering aan
Nederlandse alsook buitenlandse adressen ten behoeve van de Vrije
Universiteit te Amsterdam*

Opdrachtgever	VU
Opdrachtnemer	[OPDRACHTNEMER]
Referentie	FCO202101
Versie	1.0 Concept
Datum	02-07-2021

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Opdracht.....	4
2. Communicatie.....	5
2.1. Structuur standaardcommunicatie	5
2.2. Overlegstructuur	6
3. Processen.....	7
3.1. Proces opdrachtverstrekking.....	7
3.2. Klachtenprocedure opdrachtnemer	8
3.3. Overige afspraken	8
4. Aanvullende afspraken (uit offerte).....	9
5. Managementinformatie en rapportage.....	10
6. Contractmanagement	11
6.1. Kritische Prestatie Indicatoren:	11
7. Facturatie.....	14

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve en financiële aspecten van de samenwerking tussen VU en [OPDRACHTNEMER] (hierna te noemen: Opdrachtnemer). Het doel van deze SLA is het vastleggen van de belangrijkste afspraken op het gebied van de aard en de omvang van levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening, als resultaat van de openbare Europese aanbesteding tussen de VU en Opdrachtnemer.

Dit SLA maakt deel uit van de raamovereenkomst met referentie FCO202101 welke per 15 november 2021 ingaat. De raamovereenkomst wordt afgesloten voor een periode van twee (2) jaar met een eventuele optie tot verlenging van twee (2) keer één (1) jaar onder gelijkblijvende condities.

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

1. Opdracht

De opdracht betreft het verwerven en contracteren van één partij voor de levering en afhandeling van Pakketdiensten met adressering aan Nederlandse alsook buitenlandse adressen, conform de voorwaarden van de Vrije Universiteit.

De scope voor Pakketdiensten omvat de volgende dienstverlening:

1. Pakketten bestemming binnenland

Pakketvervoer in Nederland waar zowel het verzendadres als het bezorgadres in Nederland liggen.

Dit onderdeel betreft de dagelijks te verzenden binnenlandse pakketten. Het betreft pakketten niet groter dan 140x78x58 cm en een maximaal gewicht van 25 kg. Het zijn pakketten met wisselende gewichten. De pakketten zijn ongesorteerd en zijn voorzien van een handgeschreven, getypt of met de computer aangebracht adres, voor het grootste gedeelte voorzien van een postcode.

2. Pakketten bestemming buitenland

Pakketvervoer van een verzendadres in Nederland naar een bezorgadres buiten Nederland.

Dit onderdeel betreft de dagelijks te verzenden buitenlandse postpakketten. Het zijn pakketten met wisselende gewichten. De pakketten zijn ongesorteerd en zijn voorzien van een handgeschreven, getypt of met de computer aangebracht adres, voor het grootste gedeelte voorzien van een postcode (indien van toepassing). De pakketten kunnen elke Werkdag aangeboden worden.

2. Communicatie

Contactpersonen en rol VU:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
[naam]	Logistiek medewerker Postkamer	T: 020 - 598 @:
[naam]	Teamleider / Administratief medewerker	T: 020 - 598 @:
[naam]	Hoofd Logistiek Gedelegeerd Contracteigenaar	T: 020 - 598 @:
[naam]	Contractmanager	T: 020 - 598 @:

Contactpersonen en rol opdrachtnemer:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
[naam]	[invullen]	T: [invullen]
		@: [invullen]
[naam]	[invullen]	T: [invullen]
		@: [invullen]
[naam]	[invullen]	T: [invullen]
		@: [invullen]

2.1. Structuur standaardcommunicatie

Operationeel contact

VU		Opdrachtnemer
[naam]	↔	[naam]

- Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk/servicedesk die bereikbaar is per telefoon, e-mail of app voor vragen en klachten. De helpdesk/servicedesk is bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur (lokale tijd).
- Opdrachtnemer bevestigt ontvangen e-mails per ommegaande. Alle gestelde vragen worden binnen één (1) werkdag door opdrachtnemer in behandeling genomen en (inhoudelijk) teruggekoppeld aan de vraagsteller. Volledige afhandeling van vragen of klacht vindt plaats binnen vijf (5) werkdagen.

- Spoedmeldingen (bijv. een chauffeur die niet op tijd is) worden direct behandeld waarbij opdrachtnemer er alles aan doet om dit binnen één (1) uur op te lossen zodat dit niet ten koste gaat van de afspraken met betrekking tot de overkomstduur.

2.2. Overlegstructuur

Opdrachtgever initieert de overlegmomenten. Opdrachtnemer zorgt binnen tien (10) werkdagen voor de schriftelijke verslaglegging van alle overleggen. Beide partijen geven akkoord.

Uiterlijk vijf (5) werkdagen voor een overleg wordt de benodigde informatie door opdrachtnemer verstrekt.

Overleg niveau	Onderwerpen	Frequentie	Contactpersoon	
			Opdrachtnemer	VU
Operationeel	• Operationele onderwerpen en (factuur) knelpunten	Op afroep	Medewerker Servicedesk Accountmanager	Medewerker Postkamer Contractbeheerder
Tactisch	• Prestaties • Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening • Managementinformatie	2/4 x per jaar	Accountmanager Regiomanager	Contractbeheerder Contractmanager

In de opstartperiode (max. 2 maanden) vindt eenmaal per week een implementatieoverleg plaats tussen de accountmanager en het opstartteam van opdrachtnemer (bestaande uit Contractmanager en contractbeheerder van Opdrachtgever). In deze bespreking komen o.a. zaken aan de orde als:

- Voortgang implementatie.
- Dienstverlening.
- Eventuele incidenten;
- Facturatie;
- Samenwerking met medewerkers van de Postkamer.

Strategisch overleg

Jaarlijks vindt er een strategisch overleg plaats met [invullen] van Opdrachtnemer en de Contractmanager en (gedelegeerd) Contracteigenaar Opdrachtgever.

3. Processen

3.1. Proces opdrachtverstrekking

- Het tijdstip van ophalen van pakketten is tussen 16.00 en 16.45 uur (lokale tijd). De postkamer is om 17:00 gesloten en niet meer toegankelijk.
- Opdrachtnemer stelt de (hulp)middelen die nodig zijn voor de verzending van (post)producten en het transport van deze (post)producten (zoals bakken, zakken, stickers, formulieren, labels, verrijdbare transportmiddelen etc., bedoeld voor intern transport) gratis dan wel in bruikleen, zonder bijkomende kosten, ter beschikking aan de VU. Deze hulpmiddelen dienen herkenbaar en herleidbaar te zijn tot opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer zorgt voor een retourprocedure en is hiervoor integraal verantwoordelijk. De procedure kent voor niet bestelbare/bezorgbare (post)stukken een maximale doorlooptijd van 10 werkdagen gemeten vanaf de eerste bezorgdag. Indien het onterecht bezorgd is, gaat de termijn van 10 werkdagen lopen zodra het stuk weer in het postproces zit (dus in het bezit van een postvervoerder).
- Het afgiftepunt op de VU betreft altijd de centrale Postkamer bij de afdeling Logistiek. Uit de retourprocedure moet blijken:
 - De mogelijke redenen voor het niet bestelbaar/bezorgbaar zijn, die worden onderscheiden
 - Op welke wijze stukken kunnen worden geretourneerd aan de VU
 - Op welke wijze opdrachtnemer afspraken hierover heeft met bedrijven in het buitenland
 - Relevante doorlooptijden (rekening houdend met de maximum termijn)
 - Niveau van vastlegging
 - Adres ontvanger en standaard wijze van melding

Opdrachtnemer dient (post)stukken te accepteren die verpakt zijn in verschillende soorten en formaten enveloppen, kartonnen verpakkingen, folie of wikkels (opsomming is niet uitputtend). Hierbij gelden voor pakketten aanvullende eisen op het gebied van acceptatie van 'Port betaald aanduidingen'.

VU eist dat opdrachtnemer, daar waar van toepassing, pakketten accepteert met als porti aanduiding alle vormen van 'Port betaald' (Port Payé, Pays-Bas etc.) stempels/bedrukking. Dit om te garanderen dat de voorraad pakketverpakkingen van VU kan worden benut ook indien er een wisseling van opdrachtnemer plaatsvindt. Hierbij wordt het bepaalde in de Postwet 2009, het postbesluit 2009 en de postregeling 2009 vastgesteld door de Staatsecretaris Economische Zaken van toepassing verklaard.

Opdrachtnemer accepteert pakketten, die gericht zijn aan straatadressen en postbussen van bedrijven, instellingen, particulieren etc. in het binnen- en buitenland. De door de VU te versturen poststukken dienen te voldoen aan wet- en regelgeving. Adressering kan zowel digitaal als handgeschreven zijn.

3.2. Klachtenprocedure opdrachtnemer

Een klacht kan altijd worden ingediend bij de accountmanager. Dit kan op de volgende manieren:

- Persoonlijk tijdens een bezoekspraak;
- Telefonisch;
- Per e-mail.

Als back-up van de accountmanager is een medewerker binnendienst bereikbaar. Via 088-8688850 kan de VU contact opnemen met de binnendienst.

Opdrachtnemer handelt onze klacht in 3 stappen af:

1. Accountmanager opdrachtgever bespreekt de klacht en registreert deze dezelfde dag in CRM systeem.
2. De accountmanager zet de klacht door naar de juiste afdeling. Daar wordt klacht binnen één uur in behandeling genomen. In de tussentijd houdt de accountmanager de Opdrachtgever telefonisch op de hoogte van de status. Is de klacht opgelost, dan informeert de accountmanager de Opdrachtgever over de oorzaak en de oplossing. Spoedeisende klachten worden binnen één uur opgelost en niet-spoedeisende klachten worden binnen 24 uur opgelost.
3. Als de klacht is afgehandeld, neemt de accountmanager contact met de Opdrachtgever op. Er wordt dan besproken of de klacht naar wens is opgelost en eventuele vragen worden beantwoord.

3.3. Overige afspraken

[volgt]

4. Aanvullende afspraken (uit offerte)

[volgt]

5. Managementinformatie en rapportage

Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van de kwartaaloverleggen een integrale managementrapportage waarin de volgende onderwerpen en kritische prestatie indicatoren zijn opgenomen:

- Financiële informatie
- Overkomstduur en overkomstzekerheid
- Nieuwe ontwikkelingen in netwerk (dekking landen) in relatie tot overkomstduur en 'Track & Trace' systeem
- Rapportage 'Track & Trace' systeem
- Analyse van de managementinformatie over het afgelopen kwartaal inclusief trends en forecasts.
- Rapportage over ingediende vragen, klachten en incidenten door de VU
- Rapportage over retouren / claims
- Percentage beschikbaarheid bestelomgeving
- Rapportage over ingediende vragen en klachten ten aanzien van de bestelomgeving bij de helpdesk

6. Contractmanagement

Om de kwaliteit van de dienstverlening op passende wijze te beheren, zal door de VU via contractmanagement de verleende dienstverlening doorlopend worden gecontroleerd en geëvalueerd. De systematiek sluit aan op de wijze waarop Opdrachtgever de contracten met huidige contractpartners beheert.

6.1. Kritische Prestatie Indicatoren:

1. Tevredenheid dienstverlening Opdrachtnemer
2. Overkomstzekerheid
3. Facturatie

KPI 1	Tevredenheid dienstverlening Opdrachtnemer	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Kwaliteit van dienstverlening op basis van het aantal (structurele) klachten	Betreft alle soorten klachten ten aanzien van de dienstverlening van Opdrachtnemer, bijvoorbeeld: • Communicatie • Orderafhandeling • Pro-activiteit, houding en gedrag • Rapportages
Welke prestaties meten?	Aantal terechte en verwijtbare (structurele) klachten.	Een klacht wordt als zodanig aangemerkt als dit een aandachtspunt betreft wat meermaals is aangegeven of als een aandachtspunt niet adequaat is opgepakt en verholpen. Enkele voorbeelden van een klacht kunnen zijn: • herhaaldelijk niet tijdig aanleveren van rapportages • herhaaldelijk niet naleven van verkeersregels op campusterrein • passiviteit ten aanzien van het geven van adviezen of aandragen van verbeterpunten
Hoe meten? (middel)	Melden en registreren van klachten.	
Hoe meten? (frequentie)	Elk halfjaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	Onvoldoende: 3 klachten of meer Voldoende: 2 klachten of minder Goed: 0 klachten	Aantal klachten per jaar
Actie	Bij een onvoldoende score levert de opdrachtnemer binnen 2 weken een verbeterplan aan.	

KPI 2	Overkomstzekerheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Tijdige bezorging van pakketten	
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan afgesproken overkomstduur	
Hoe meten? (middel)	Op basis van rapportages	
Hoe meten? (frequentie)	Elk halfjaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	<u>Binnenland</u> 98% binnen 1 werkdag/ binnen 2 werkdagen bij postbusadressen 99,5% binnen 3 werkdagen/ binnen 4 werkdagen bij postbusadressen <u>Buitenland</u> 98% binnen 5 werkdagen 99,5% binnen 8 werkdagen	
Actie	Bij een onvoldoende score levert de opdrachtnemer binnen 2 weken een verbeterplan aan.	

KPI 3	Facturatie	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Tijdige en juiste facturatie	
Welke prestaties meten?	Mate waarin facturen tijdig en juist zijn	Facturen dienen binnen een maand na uitvoering van dienstverlening te worden verzonden. Facturen dienen te voldoen aan het gestelde in het Programma van Eisen. Gefactureerde tarieven dienen overeen te komen met tarieven op het afgesproken prijzenblad.
Hoe meten? (middel)	Op basis van het aantal foutieve facturen of facturen die te laat zijn ten opzichte van het totaal aantal facturen in een periode.	
Hoe meten? (frequentie)	Elk halfjaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	95% van het totaal aantal facturen is correct, op tijd en voldoet aan gestelde eisen.	
Actie	Bij een onvoldoende score levert de opdrachtnemer binnen 2 weken een verbeterplan aan.	

Opdrachtgever evalueert 2 keer per jaar in overleg met opdrachtnemer de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) en stelt deze indien nodig bij om de dienstverlening constant te verbeteren en op een hoger niveau te brengen. Het herhaaldelijk niet halen van deze overkomstzekerheid en het niet tot verbetering leiden naar aanleiding van evaluatiegesprekken kunnen resulteren in ontbinding van de overeenkomst.

7. Facturatie

[Volgt]