

Bijlage I Service Level Agreement

Inhoud

1.	Algemene bepalingen	2
1.1	Inleiding	2
1.2	Communicatie en overlegstructuur	2
1.3	Relevante documenten	4
1.4	Duur	4
1.5	Beheer en wijzigingsprocedure	4
2	Kritische Prestatie Indicatoren	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Kwaliteit van de Dienstverlening	5
2.3	Facturatie	5
2.4	Responstijden	6
2.5	Openen en sluiten Locaties	7
2.6	Managementrapportage	7
2.6.1	Maandrapportage	7
2.6.2	Jaarrapportage	8
3	Klachtafhandeling	10
3.1	Oplossingstermijnen Klachten	10
4	Verbeterplan	11

1. Algemene bepalingen

1.1 Inleiding

Dit document, nader aan te duiden als de Service Level Agreement (SLA), beschrijft de diensten die door Opdrachtnemer worden geleverd aan de SVB, en beschrijft de werkzaamheden en verantwoordelijkheden van beide partijen bij het uitvoeren van de werkzaamheden en diensten met betrekking tot Beveiligingsdiensten. De SLA is integraal onderdeel van de Overeenkomst voor Beveiligingsdiensten.

Het doel van de SLA is:

- Nader specificeren van de diensten die volgens de Overeenkomst worden geleverd;
- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk met betrekking tot de Dienstverlening voor de kwaliteit, de continuïteit en de communicatie en overlegstructuur. De SVB legt de afspraken vast omtrent de wijze van levering, uitvoering, bewaking en verbetering en de Opdrachtnemer conformeert zich hieraan.

1.2 Communicatie en overlegstructuur

Tabel 1 vermeldt welke communicatielijnen gehanteerd dienen te worden tussen de betrokken rollen van de zijde van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tabel 2 vermeldt welke activiteiten dienen te worden uitgevoerd door Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever.

OPDRACHTGEVER	OPDRACHTNEMER			
		Uitvoerder (beveiliger)	Contactpersoon voor de betreffende Locatie	Accountmanagement/ Contractmanagement
	Gebouw- en werkplekbeheerder (GWB)	1	2	
	Regiomanager Facilities		i	
	SVB Accountmanager			3 + 4 + i
	SVB Contractmanager			4 + i
	Manager Facilities			a
	Manager Inkoop en Contractmanagement			a

Tabel 1: Communicatielijnen Opdrachtnemer en Opdrachtgever

1= operationeel dagelijks overleg
2= operationeel maandelijks overleg
3= tactisch tertaaloverleg
4= strategisch jaaroverleg
i= incidenteel
a= ad hoc

Communicatie over de dienstverlening vindt op drie niveaus plaats, zie de communicatiematrix hieronder.

	Typering overleg	Frequentie	Doel	Acties/resultaten
1	Operationeel dagelijks overleg	Dagelijks	Managen van operationele zaken met GWB'er	- Het tijdig oplossen van klachten - Naleving van afspraken en proactieve service
2	Operationeel maandelijks overleg	Maandelijks	Managen van operationele zaken met GWB'er en Regiomanager	- Het tijdig oplossen van klachten - Naleving van afspraken en proactieve service
3	Tactisch tertaaloverleg	Per tertaal	Managen van tactische zaken door de SVB Accountmanager	Opdrachtnemer levert een week voorafgaand aan het overleg onderstaande producten aan: - Managementrapportage - Facturatieoverzicht - Gespreksverslag in concept (een week na dit overleg) Opdrachtgever levert een week voorafgaand aan het overleg onderstaande producten aan: - Leveranciersbeoordeling - Klachtenoverzicht
4	Strategisch jaaroverleg	Jaarlijks	Managen van strategische zaken en evalueren van de SLA door de SVB Accountmanager en de SVB Contractmanager	Opdrachtnemer levert een week voorafgaand aan het overleg onderstaande producten aan: - Managementrapportage - Facturatieoverzicht - Verlenging, beëindiging, wijzigen contract (na het overleg) - Indexering - Gespreksverslag (na het overleg) Opdrachtgever levert een week voorafgaand aan het overleg onderstaande producten aan: - Klachtenoverzicht - Verlenging, beëindiging, wijzigen contract (na het overleg) - Leveranciersbeoordeling
i	Incidenteel overleg	Bij incidenten	Toezicht op incidenten en escalaties door de SVB Accountmanager en de SVB Contractmanager	- Verbeterplan op verzoek van Opdrachtgever

a	Ad hoc overleg	Bij incidenten	Toezicht op ad hoc zaken door de Manager Facilities en Manager Inkoop en Contractmanagement	Nader te bepalen.
---	-----------------------	----------------	---	-------------------

Tabel 2: Communicatiematrix acties en resultaten Opdrachtnemer en Opdrachtgever op drie niveaus

1.3 Relevante documenten

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een Overeenkomst gesloten. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en de verplichtingen van de partijen die in de Overeenkomst zijn vastgelegd.

De werking van de SLA dient minimaal eenmaal per jaar in het strategisch jaaroverleg te worden geëvalueerd. Om dit te borgen, wordt het SLA als vast agendapunt opgenomen tijdens het strategisch jaaroverleg.

Als onderdeel van de overeenkomst is specifiek voor de operationele zaken een concept Dossier Afspraken en Procedures (DAP) gemaakt, hetgeen is opgenomen in bijlage O van de offerteaanvraag. Hierin staan de gegevens die, in overleg met de SVB Accountmanager, door de GWB-er op de Locatie zijn overeengekomen met de daartoe bevoegde vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer. Het DAP wordt in gezamenlijk overleg tussen de opdrachtnemer en de SVB definitief gemaakt bij aanvang van de Overeenkomst. Gedurende de Overeenkomst wordt het DAP door partijen actueel gehouden, Alle aanpassingen op deze afspraken in het DAP zullen in ieder geval aan de SVB Contractmanager gemeld worden door Opdrachtnemer.

In het DAP staan voorts ook de gegevens van de contactpersonen, van zowel de Opdrachtgever als van de Opdrachtnemer die lokale operationele zaken met elkaar afstemmen.

1.4 Duur

De duur van de SLA is gelijk aan de duur van de Overeenkomst.

1.5 Beheer en wijzigingsprocedure

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Wijzigingsvoorstellen voor dit SLA kunnen door contractspartijen ingediend worden en worden besproken in het strategisch jaaroverleg (indien noodzakelijk tijdens een incidenteel overleg). Na bekrachtiging van de wijziging, door de daartoe bevoegde functionaris van de Opdrachtnemer en de SVB wordt deze schriftelijk vastgelegd door de SVB en na ondertekening door beide partijen als nieuwe versie aan de Overeenkomst toegevoegd.

2 Kritische Prestatie Indicatoren

2.1 Inleiding

Om de vooraf afgesproken doelstellingen tijdens de duur van de Overeenkomst te realiseren en meetbaar te maken zijn er een aantal Kritische Prestatie Indicatoren vastgesteld. Onderstaande Kritische Prestatie Indicatoren en bijbehorende targets zijn overeengekomen. Deze Kritische Prestatie Indicatoren hebben tot doel de kwaliteit van de dienstverlening op het door de Opdrachtnemer en de SVB overeengekomen niveau te houden. Naast de bedrijfsvoering wegen de resultaten van de Kritische Prestatie Indicatoren mee in het al dan niet verlengen van de overeenkomst.

2.2 Kwaliteit van de Dienstverlening

De kwaliteit van de Dienstverlening wordt periodiek geëvalueerd door de Regiomanager SVB en de Gebouw- en Werkplekbeheerder op Locatie, indien noodzakelijk samen met de SVB Accountmanager, waarna de Opdrachtnemer en de SVB Contractmanager hierover per e-mail worden geïnformeerd I binnen vijf werkdagen na de evaluatie. Hieronder zijn de aspecten opgenomen die worden geëvalueerd .

De evaluatie van de Dienstverlening rondom Beveiliging en Alarmopvolging geschiedt aan de hand van een intern evaluatiesysteem, waarin een meetschaal voor de beoordeling van de Dienstverlening is opgenomen van één t/m vijf. Het evaluatiesysteem wordt toegepast in de vorm van een enquête. Per Locatie beoordelen de regiomanagers/ Gebouw- en Werkplekbeheerders in het evaluatiesysteem de Dienstverlening door Opdrachtnemer. In het geval het individuele beoordelingscijfer lager is dan een drie dan dient degene die dit cijfer toekent een toelichting/onderbouwing van het cijfer te geven. De beoordelingscijfers worden gedurende het tactisch tertaaloverleg besproken tussen de Opdrachtnemer en de SVB. Indien de SVB van mening is dat daar aanleiding toe is, kan de SVB van de Opdrachtnemer verlangen dat deze een verbeterplan indient.

Prestatie indicator:	Kwaliteit van de dienstverlening
Doel:	Het toetsen van de kwaliteit van de dienstverlening
Wijze van meten:	Het invullen van het evaluatieformulier door de regiomanager en de Gebouw- en Werkplekbeheerder per Locatie per tertaal op de aspecten Algehele indruk, Structureel overleg, Naleving afspraken, Proactieve service, Facturatie, tevredenheid bewoners en afhandeling storingen/Klachten
Actie	Resultaten van de evaluatie stuurt Opdrachtgever naar de Opdrachtnemer en bespreekt vervolgens deze resultaten met de Opdrachtnemer
Scores:	Slecht: 1, Onvoldoende: 2, Voldoende: 3, Ruim voldoende: 4 en Uitstekend: 5
Norm:	Minimaal Voldoende

2.3 Facturatie

De Opdrachtnemer dient zich te houden aan de volgende facturatieregels:

- Per Locatie één factuur per maand voor de Beveiliging. Toelichting: dit betreft de ochtend-, avond- en dagdiensten resulterend in 12 facturen p.j. per locatie.
- Per Locatie één factuur per maand voor de Alarmopvolging en de Opdrachten op Afroep voor Beveiliging. Toelichting: dit betreft 12 facturen p.j. per locatie.
- Vermelding van de volgende aspecten in de factuur: locatiennaam, referentie SVB, Omschrijving, Eenheidsprijs, Aantal, Totaalprijs exclusief BTW, BTW inclusief vermelding van het BTW-percentage, Totaalprijs inclusief BTW.

De facturen dienen binnen vier weken na de betreffende maand correct ontvangen te zijn door de SVB.

Indien de facturen niet tijdig, dan wel niet correct worden ingediend bij de SVB, dient de Opdrachtnemer, indien de SVB Contractmanager en de SVB Accountmanager dat noodzakelijk achten, een verbeterplan in te dienen binnen een met de SVB overeengekomen termijn.

Prestatie indicator:	Facturatie
Doel:	Een correcte uitvoering van de facturatie
Wijze van meten:	Bij verwerken van facturen registreren van uitval of afkeuren van facturen
Actie	Opdrachtgever bespreekt de facturatie met de opdrachtnemer per tertaal en indien nodig op incidentele basis. Het verstrekken van een verbeterplan door Opdrachtnemer, indien de SVB dit wenselijk acht.
Scores:	Slecht > 5 facturen per tertaal onjuist, Matig > = 1 factuur per tertaal onjuist, Goed = 0 facturen per tertaal onjuist.
Norm:	Goed

2.4 Responstijden

De responstijd is de tijd tussen de ontvangst van een alarmmelding door Opdrachtnemer vanuit de meldkamer en/of Contactpersoon op Locatie en de melding van het uitschakelen van het alarm op Locatie.

De SVB maakt onderscheid in twee responstijden. Meldingen met de hoogste prioriteit en overige meldingen.

Meldingen met de hoogste prioriteit hebben betrekking op inbraak, sabotage, brand of wateroverlast.

Voor meldingen met de hoogste prioriteit dient de beveiligder binnen 30 minuten op de Locatie aanwezig te zijn en het alarm uit te schakelen. Voor de overige meldingen wordt gezien het verwachte lage aantal van dergelijke meldingen geen norm opgenomen, maar dient opdrachtnemer wel een verbeterplan op te stellen indien hier aanleiding toe is en de SVB hierom verzoekt.

Bij het maandelijks analyseren van de scores leidt een score met de waarde matig of slecht tot een incidenteel overleg. Komt de score matig of slecht naast de huidige maand ook voor in minimaal één van de drie voorliggende maanden dan dient de Opdrachtnemer binnen een met de SVB overeengekomen termijn een verbeterplan op te stellen.

Prestatie indicator:	Responstijden
Doel:	Het monitoren van de responstijden.
Wijze van meten:	Het toetsen van de gemeten responsetijden op prioriteit verstrekt middels de maandrapportage En het analyseren van de laatste vier gerapporteerde maanden op de trend in de scores
Actie	Opdrachtnemer stuurt een overzicht van de responstijden per maand gespecificeerd per Locatie.
Scores:	Eén maand: Meldingen met de hoogste prioriteit (binnen 30 minuten): Slecht: >4x te laat, Matig: >2x te laat, Goed: 1x te laat, Zeer goed: 0x te laat Scores landelijk tellen.
Norm:	Goed

Bovenstaande norm wordt over een tijdspanne van de duur van één maand gemeten.

2.5 Openen en sluiten Locaties

In het Dossier Afspraken Procedures, paragraaf 'Tijdstippen van Beveiliging', wordt per Locatie het tijdstip aangegeven waarop de panden moeten worden geopend en afgesloten. Opdrachtnemer dient zich aan deze tijdstippen te houden, behoudens het verzoek van opdrachtgever om hiervan te wijken.

Prestatie indicator:	Openen Locaties
Doel:	Het monitoren van de tijdstippen waarop de panden conform DAP worden geopend en gesloten.
Wijze van meten:	Op basis van logboek.
Actie:	Opdrachtnemer stuurt een overzicht van de openingstijden- en sluitingstijden per maand per Locatie.
Scores:	Slecht: >4x te laat, Matig: >2x te laat, Goed: 1x te laat, Zeer goed: 0x te laat.
Norm:	Goed

Bovenstaande norm wordt over een tijdspanne van de duur van één maand gemeten.

2.6 Managementrapportage

2.6.1 Maandrapportage

Opdrachtnemer dient binnen twee weken na afloop van iedere maand per mail een rapportage aan te leveren aan de accountmanager Facilities en aan SVB contractmanagement (contractmanagement@svb.nl). Het doel van de maandrapportage is sturing te geven aan continue verbetering van de geleverde kwaliteit van de dienstverlening.

De maandrapportage bevat gegevens over zowel de huidige maand als de voorgaande maanden in het betreffende jaar.

De maandrapportage wordt besproken tijdens het tactisch tertaaloverleg en het strategisch jaaroverleg.

De maandrapportage dient kwantitatieve, kwalitatieve en financiële gegevens met betrekking tot alle diensten en producten, uitgesplitst in Vaste diensten en Afroep te bevatten. Deze Vaste diensten en op Afroep worden opgesplitst per Locatie en voor de SVB in totaal.

De maandrapportage bevat ten minste:

- De kosten van Beveiliging, onderverdeeld per Locatie en in totaal;
- De kosten van Alarmopvolging, onderverdeeld per Locatie en in totaal;
- De overige kosten op Afroep, onderverdeeld per Locatie en in totaal;
- Het aantal meldingen per Locatie;
- De tijdstip van de meldingen;
- Het type meldingen;
- De oorzaken van meldingen;
- Responstijd op meldingen;
- De tijdsduur tussen melding en afhandeling;
- De mogelijke oorzaak van melding;
- De beschrijving welke actie is ondernomen;
- % alarmopvolgingen binnen en buiten de afgesproken Responsetijden;

- Overzicht extra geleverde diensten;
- Personele informatie: verloop, ziekteverzuim, trainingen;
- Opgave knelpunten en aanbevelingen voor oplossingen;
- Ondernomen verbeteracties en afhandeling van Klachten.

De managementrapportages dienen duidelijk, overzichtelijk en leesbaar te zijn. Aspecten die hierboven niet zijn vermeld, maar wel door voortschrijdend inzicht van de SVB en/of de Opdrachtnemer van belang worden geacht, zullen aan de managementrapportage kosteloos worden toegevoegd.

Prestatie indicator:	Maandrapportages
Doel:	Het monitoren van de dienst van Opdrachtnemer.
Wijze van meten:	Tijdig en correct ontvangen van de maandrapportage (uiterlijk twee weken na einde maand).
Actie:	Opdrachtnemer stuurt de rapportage aan SVB Accountmanagement en SVB contractmanagement
Scores:	Slecht: >4x te laat, Matig: >2x te laat, Goed: 1x te laat, Zeer goed: op tijd
Norm:	Goed

Bovenstaande norm wordt over een tijdspanne van de duur van één jaar gemeten.

2.6.2 Jaarrapportage

Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer jaarlijks en binnen twee weken na afloop van het betreffende jaar een digitaal aangeleverde jaarrapportage met als doel continue verbetering van de geleverde kwaliteit van de dienstverlening.

De jaarrapportage wordt besproken tijdens het strategisch jaaroverleg.

De jaarrapportage dient kwantitatieve, kwalitatieve en financiële gegevens met betrekking tot alle diensten en producten, uitgesplitst in Vaste diensten en Afroep te bevatten. Deze Vaste diensten en op Afroep worden opgesplitst per Locatie en voor de Sociale Verzekeringsbank in totaal.

De jaarrapportage bevat ten minste:

- De kosten van Beveiliging, onderverdeeld per Locatie en in totaal;
- De kosten van Alarmopvolging, onderverdeeld per Locatie en in totaal;
- De overige kosten op afroep, onderverdeeld per Locatie en in totaal;
- Een overzicht van het aantal meldingenalarm en de opvolgingen per Locatie, zowel binnen als buiten de afgesproken tijd;
- Een totaaloverzicht van het tijdstip, oorzaak en types alarm (duur, aantal, % van totaal, aanbevelingen), met een specificatie naar Locaties;
- Tijdsduur tussen ontvangst melding en het ter plaatse zijn;
- Een totaaloverzicht per zone, met een specificatie naar Locaties;
- Een overzicht van alarmopvolgingen per Locatie per tijdvak;
- Kwaliteitsmetingen;
- Opgave knelpunten en prognose voor het komend jaar;
- Ondernomen verbeteracties en afhandeling van Klachten.

De managementrapportages dienen duidelijk, overzichtelijk en leesbaar te zijn. Aspecten die hierboven niet zijn vermeld, maar wel door voortschrijdend inzicht van de SVB en/of de Opdrachtnemer van belang worden geacht, zullen aan de managementrapportage kosteloos worden toegevoegd.

Prestatie indicator:	Jaarrapportages
Doel:	Het monitoren van de dienst van Opdrachtnemer.
Wijze van meten:	Tijdig en correct ontvangen van de jaarrapportage (uiterlijk twee weken na einde jaar).
Actie:	Opdrachtnemer stuurt de rapportage aan SVB Accountmanagement en SVB contractmanagement.
Scores:	Goed: 0x te laat
Norm:	Goed

Bovenstaande norm wordt over een tijdspanne van de duur van één jaar gemeten.

3 Klachtafhandeling

Een Klacht is een uiting van ontevredenheid/ ongenoegen met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening, zoals vastgelegd in deze Offerteaanvraag. De beveiligers zijn bijvoorbeeld niet op tijd komen opdagen of er is niet volgens een richtlijn gehandeld, zoals omschreven in het DAP en/of de zaken lopen anders dan overeengekomen. De SVB vindt bij een adequate klachtenbehandeling belangrijk dat er waar dat toegevoegde waarde heeft face-to-face contact is.

De SVB maakt onderscheid tussen Klachten in Categorie I en II. Een Klacht in Categorie I betreft een urgente Klacht. Een urgente Klacht is een ernstig Incident met een hoog bedrijfsrisico en/of significante bedrijfsgevolgen. Een voorbeeld is een beveiligers die met enige regelmaat afwezig is of te laat is op Locatie. Een Klacht van Categorie II betreft een Klacht van minder urgente aard. Een Klacht van minder urgente aard is een incident zonder een hoog bedrijfsrisico en/of significante bedrijfsgevolgen. Een voorbeeld is een situatie, waarin een beveiligers zijn legitimatiebewijs niet bij zich heeft of werkzaamheden van Beveiliging en/of Alarmopvolging niet geheel conform het DAP uitvoert zonder dat dit leidt tot een hoog bedrijfsrisico en/of significante bedrijfsgevolgen. De Contactpersonen op Locaties rapporteren alle Klachten aan zowel de Accountmanager als de Contractmanager van de SVB.

3.1 Oplossingstermijnen Klachten

Klachten dienen uiterlijk conform onderstaande termijnen naar tevredenheid opgelost te zijn.

De oplossingstermijn voor een urgente Klacht is binnen vier uur na melding van de Klacht. In geval van een Klacht in de eerste categorie reageert de SVB direct op de aangedragen voorgestelde oplossing. De oplossing moet naderhand schriftelijk zijn vastgelegd ten behoeve van de rapportages.

De oplossingstermijn voor een Klacht van minder urgente aard is één Werkdag na melding van de Klacht, tenzij de SVB uitdrukkelijk schriftelijk instemt met een andere, in overleg met de SVB, te bepalen oplossingstermijn.

4 Verbeterplan

Indien Opdrachtnemer niet aan één of meer van de benoemde KPI's voldoet, biedt Opdrachtnemer twee weken na het tactisch tertaaloverleg respectievelijk vier weken na het strategisch jaaroverleg een verbeterplan aan. Uit de beoordeling van bovenstaande KPI's van het eerstvolgende overleg moet een verbetering zichtbaar zijn dat leidt tot de gestelde norm van de KPI's