

Bijlage 2 – (concept) SLA Onderhoud Wagenpark

Service level agreement Onderhoud Wagenpark Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

Aanbestedingsprocedure EU ambulances	
TenderNed nummer	TN-394208
Auteurs	Marian Baas
Controle	Bianca Beerse
VRNHN Dossier nummer	CB-2023-0003

INHOUDSOPGAVE

HOOFSTUK 1: ALGEMEEN	3
1.1 DOEL VAN DE SLA	3
1.2 WIJZIGING EN BEHEER VAN DE SLA	4
1.3 DOCUMENTREFERENTIES	4
HOOFDSTUK 2. DIENSTVERLENING	5
2.1 SOORTEN DIENSTVERLENING	5
2.2 TOEGEVOEGDE WAARDE DIENSTVERLENING	5
HOOFDSTUK 3. REPARATIE & ONDERHOUD WERKZAAMHEDEN	7
MODIFICATIES.....	7
CONTROLE	7
ONDERDELEN	7
KLEINE BEURT	8
GROTE BEURT	8
APK KEURING.....	8
OVERZICHT CONTROLE WERKZAAMHEDEN JAARLIJKSE KEURING ‘AMBULANCE COMPARTIMENT’	8
VERVANGEN VAN BANDEN.....	9
REPAREREN VAN SCHADE.....	9
OVERNAME (ONDERHOUD) HUIDIG WAGENPARK	10
HULPVERLENING, MOBILITEITSGARANTIE	10
SERVICE.....	10
DIGITALE OMGEVING	10
AFSLEPEN VOERTUIGEN	11
WERKPLAATS AFSPRAKEN	11
GARANTIETERMIJN	11
OVERMACHT	11
ONTZORGING BINNEN DEKKINGSGBIED	12
SLIM ONDERHOUD (TOELICHTING OP VELD PRIJZENBLAD)	12
HOOFDSTUK 4. PROJECTPLANNING LEVERING AMBULANCES	13
HOOFDSTUK 5. KWALITEIT DIENSTVERLENING	14
HOOFDSTUK 6. CONTACTPERSONEN	16
HOOFDSTUK 7. PRIJZEN EN WERKAFSPRAKEN	17
HOOFDSTUK 8. KPI’S	18
HOOFDSTUK 9. KWALITEIT, SLA EN CONTINUE VERBETEREN	19
9.1 KWALITEIT DIENSTVERLENING INSCHRIJVER.....	19
9.2 GUNNINGSCRITEIRIUM SLA EN VOORTGANG TIJDENS CONTRACTPERIODE.....	19
9.3 KLACHTEN TEN AANZIEN VAN DE DIENSTVERLENING VAN INSCHRIJVER	19
HOOFDSTUK 10. COMMUNICATIE EN OVERLEGSTRUCTUUR	20
HOOFDSTUK 11. MANAGEMENTRAPPORTAGES INSCHRIJVER EN (LOKAAL) ONDERHOUDSNETWERK	21
HOOFDSTUK 12. GOEDKEURING	22

Hoofdstuk 1: Algemeen

De Veiligheidsregio verwacht van Inschrijver en het lokale onderhoudsnetwerk 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 en onderhoud” 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 Inschrijver en het lokale onderhoudsnetwerk 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 het lokale onderhoudsnetwerk 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 Inschrijver 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 KPI's worden tijdens het verificatiegesprek vastgelegd. De SLA heeft niet tot doel om prijsafspraken, condities en aanvullende afspraken die afwijken van hetgeen in de aanbestedingsdocumenten is bepaald, vast te leggen.

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

Gevraagd wordt aan de Inschrijvende partij: geef een optimale en pragmatische samenwerking tussen collega-organisaties/binnen en buiten het lokale netwerk aan. Hoe wordt er invulling gegeven aan de samenwerking onderling om het wagenpark optimaal te bedienen?

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 het lokale onderhoudsnetwerk .

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 het lokale onderhoudsnetwerk 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.

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 het lokale onderhoudsnetwerk vertegenwoordigt, en indien mogelijk update/modificaties bij overname huidige wagenpark;
- Het uitvoeren van APK Keuringen;
- Het uitvoeren van compartiment keuringen;
- Het uitvoeren van controle werkzaamheden;
- Het uitvoeren van preventief en correctief onderhoud;
- Afstemming tussen wagenparkbeheerders Ambulancezorg en Inschrijver.

Als voor of tijdens de Dienstverlening blijkt dat vervanging van banden of het repareren/herstellen van (ruit)schade noodzakelijk is, kan Inschrijver 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 het lokale onderhoudsnetwerk vertegenwoordigd worden, maakt ook hulpverlening deel uit van deze SLA.

Inschrijver committeert zich aan een zo laag mogelijke 'total cost of ownership' van de door het lokale onderhoudsnetwerk onderhouden voertuigen van de door het lokale onderhoudsnetwerk vertegenwoordigde merken. VRNHN kan hiertoe analyses uitvoeren waarvan de resultaten worden gedeeld met Inschrijver. In dit kader wijst VRNHN u extra op het preventief en correctief onderhoud als onderdeel van de dienstverlening van Inschrijver, 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

Onderhoudspartij geeft aan hoe het preventief en correctief onderhoud wordt ingevuld. Het standaard uitvoeren van bepaald preventief onderhoud, onderhoudsintervallen. Te denken valt aan: preventief vervangen van slijtageonderdelen. Hoe wordt hier vorm aangegeven?

Daarnaast wil VRNHN aan Inschrijvende partij vragen, hoe de ambulances gedurende de looptijd, maximaal inzetbaar blijven voor de dienstverlening. Geef aan hoe u hier invulling aan gaat geven.

Deze toegevoegde waarde die u omschrijft in uw Inschrijving, maakt deel uit van deze SLA en worden vertaald tijdens het verificatiegesprek naar aanverwante KPI's. Op deze KPI's wordt van de dienstverlening van Inschrijver verwachtingen in beeld gebracht en gemanaged.

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

Inschrijver 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 Inschrijver op het juiste moment worden vervangen. Inschrijver adviseert VRNHN over de uit te voeren werkzaamheden waarbij Inschrijver 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. Inschrijver 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.

Indien een voertuig buiten de garantie- of coulance periode gerepareerd moet worden, adviseert Inschrijver 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.

Inschrijver 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 Inschrijver vervangen onderdelen bewaren voor dit doel.

Modificaties

Inschrijver zal de bij haar onder de Dienstverlening aangeboden voertuigen controleren op openstaande modificaties, terugroep acties en software updates, voor het huidig en toekomstig wagenpark. 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

Inschrijver zal tijdens de Dienstverlening alle, door de fabrikant of importeur, voorgeschreven controles uitvoeren. Op verzoek van VRNHN zal Inschrijver een tussentijdse controle uitvoeren waarbij de meest essentiële delen van een voertuig worden gecontroleerd zoals bandenprofiel, bandenspanning, remmen, olie, koelvloeistof, ruitensproeiervloeistof, ruitenwisserbladen en lampen.

Onderdelen

Om operationele inzetbaarheid te behouden, zeker in het geval van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden aan Ambulancevoertuigen, is Inschrijver bereid slijtgedelen en banden 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.

Het slim en efficiënt voorraadbeheer van onderdelen door Inschrijver behoort bij de uitvraag. Zodat er 'snel' onderhoud gedaan kan worden en er niet onnodig lang op onderdelen gewacht hoeft te worden. Inschrijver geeft aan hoe hier vorm aan wordt gegeven. VRNHN verwacht een professionele en actieve meedenkende houding van de Inschrijver.

VRNHN heeft inmiddels geleerd dat het opleggen van boetekosten niet passend is binnen de huidige markt, VRNHN wil dit onderdeel loslaten, maar vraagt wel om voorkoming van stilstand van voertuigen te voorkomen. VRNHN vraagt Inschrijver om een voorstel, waaruit optimale inzetbaarheid blijkt van het huidige en toekomstig wagenpark.

Kleine Beurt

Geef aan welke werkzaamheden, onder de kleine beurt vallen, met welke interval deze, worden uitgevoerd door Inschrijver, rekening houdend met (spoed) ambulancevervoer. VRNHN verwacht bij elke beurt – altijd- een visuele check op zichtbare onderdelen van de motor en onderzijde van de auto worden gecontroleerd op lekkage en schade.

Grote Beurt

Geef aan welke werkzaamheden, onder de grote beurt vallen, met welke interval deze, worden uitgevoerd door Inschrijver, rekening houdend met (spoed) ambulancevervoer. VRNHN verwacht bij elke beurt – altijd- een visuele check op zichtbare onderdelen van de motor en onderzijde van de auto worden gecontroleerd op lekkage en schade.

APK keuring

Inschrijver 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 Compartment'

Het heeft de voorkeur (of op een ander tactisch moment) de keuring Ambulance Compartment 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 Compartment 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 Compartment. 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.
- Patiëntenruimte, 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.

Vervangen van banden

Als voor of tijdens onderhoudswerkzaamheden blijkt dat banden aan vervanging toe zijn, is Inschrijver geautoriseerd om banden te leveren aan VRNHN. Inschrijver 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. Inschrijver vervangt banden uiterlijk bij deze profieldieptes, bij de spoedambulances. Deze banden kunnen eventueel ingezet worden bij niet-spoedvervoer (middencomplex ambulances), VRNHN vraagt Inschrijver om hier op een efficiënte manier mee om te gaan. Inschrijver 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 Inschrijver toestemming voor deze reparatie. VRNHN wagenparkbeheer controleert of de schade eerder gemeld is en neemt eventueel contact op met VRNHN. VRNHN wagenparkbeheer zal gezamenlijk met Inschrijver tot toestemming komen voor reparatie, onder vermelding van een schadenummer. De reparatiekosten worden door Inschrijver aan VRNHN gefactureerd onder vermelding van het schadenummer.

De reparatie van grote (carrosserie)schade gaat in overleg met VRNHN wagenparkbeheer, Inschrijver en (externe) schade expert.

Overname (onderhoud) huidig wagenpark

Inschrijver geeft aan hoe er praktisch invulling wordt gegeven in de overname van het huidige wagenpark, qua onderhoud (carrosserie + opbouw), tevens ook updates/modificaties en terugroepacties, gelet op kosten, efficiëntie en inzetbaarheid.

In bijlage 13 treft Inschrijver aan, welke voertuigen er rijden (aantal + A/B Ambulances), bouwjaren, mogelijk (groot) onderhoud, kilometrages, bepaalde onderhoudskenmerken etc.

Het huidig wagenpark bestaat uit spoedeisende en midden complexe ambulances en rapid responders. Optioneel kunnen de overige dienstvoertuigen toegevoegd worden, dit zal tijdens het verificatiegesprek verder besproken worden.

Hulpverlening, mobiliteitsgarantie

Inschrijver voert de hulpverlening bij pech onderweg uit conform de door de fabrikant of importeur afgegeven mobiliteitsgarantie en in samenwerking met de alarmcentrale. De hulpverlening is onderdeel van het garantie- en servicepakket van Inschrijver. Inschrijver spant zich in om de dienstverlening van de hulpverlening aan VRNHN effectief te laten verlopen. Inschrijver biedt minimaal 24/7* bereikbaarheid aan.

VRNHN vraagt aan Inschrijver hoe er invulling aan pechhulp wordt geboden, minimaal te benoemen; assistentie bij lekke banden, opkomsttijden, spoedreparaties. Omtrent de 'noodgevallen' wil VRNHN contact hebben, wel/niet doorrijden, etc.

Service

VRNHN hecht veel waarde aan service en streeft hierbij naar maximale klanttevredenheid. VRNHN gaat ervan uit dat 90% van het onderhoud planbaar is.

Hoe wordt het onderhoud ingeregeld, te denken aan:

- De afspraketermin voor onderhoud en niet spoedeisende reparaties, van melding tot uitvoering.
- Bij spoedeisende reparaties (stilstand).
- Voor kleine onderhouds- en controlewerkzaamheden.
- Onderhoud(intervallen) bij intensief ambulancevervoer.
- Werkplaatsopeningstijden en service buiten openingstijden om.
- Ingeregelde pechhulp (zie kopje, hulpverlening en mobiliteitsgarantie).
- Afstemming met wagenparkbeheer- en management over onderhoudsstatus (totale) wagenpark.
- Afstemming garantie en coulance.

Digitale omgeving

VRNHN vraagt van Inschrijver om digitaal inzicht te hebben in onderhoudshistorie per voertuig, onderhoudsplanning en interval. VRNHN heeft ook een eigen beheeromgeving en maakt gebruik van TopDesk (wagenparkbeheer en meldingen voor storingen en schades). Het is geen vereiste om het systeem van Inschrijver te integreren met systeem van VRNHN.

VRNHN vraagt aan Inschrijver om wagenparkbeheerders inzage te geven in de status van het totale wagenpark, met als doel om de continuïteit te garanderen.

Tijdens het verificatie gesprek wordt er afgestemd, met inachtneming van NEN7510, hoe dit optimaal te realiseren is.

Inschrijver komt met een voorstel hoe er optimaal - online - inzicht gegeven wordt van de status van het totale wagenpark. Inschrijver geeft aan hoe de expertise in een systeem vertaald wordt, tussen kennis van de wagenparkbeheerder en de technische kennis vanuit de garage. Welke gegevens er deelbaar zijn en inzichtelijk wordt rapportages.

Doel is dat zowel VRNHN, als Inschrijver inzichten heeft vanuit een systeem. Mogelijk maakt een verwerkersovereenkomst onderdeel uit van de overeenkomst.

Afslepen voertuigen

Het bergen van de voertuigen gebeurt altijd conform de door de fabrikant of importeur afgegeven mobiliteitsgarantie en in samenwerking met de alarmcentrale, waarbij het uitgangspunt is dat het betreffende voertuigen altijd in overleg met VRNHN wagenparkbeheer door Inschrijver gerepatrieerd worden.

Werkplaats afspraken

- Het voertuig dient te allen tijde aan de walstroom te staan, mits er accu's en koelvloeistof aanwezig zijn en afgesloten wanneer er geen werkzaamheden plaatsvinden;
- Het voertuig dient te allen tijde binnen te staan als Inschrijver 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) Inschrijver, staat de overeenkomst ter discussie.

Garantietermijn

Inschrijver zorgt voor alle reparaties/onderhoud aan de opbouw/inbouw en basisvoertuig. De Inschrijver is dus ook verantwoordelijk voor enerzijds de zaken die onder de garantiewerkzaamheden vallen en anderzijds de zaken die onder het reguliere onderhoud vallen. Deze scheiding van de werkzaamheden maakt de Inschrijver ook inzichtelijk.

Inschrijver geeft inzicht hoe er efficiënt invulling wordt gegeven aan werkzaamheden binnen garantietermijn, waarbij de continuïteit van het wagenpark optimaal inzetbaar is en blijft. Dit geldt voor zowel het huidig wagenpark (die nog onder de garantie vallen) en het toekomstige wagenpark.

Overmacht

Inschrijver geeft inzicht hoe er efficiënt invulling wordt gegeven aan werkzaamheden bij overmacht, waarbij de continuïteit van het wagenpark optimaal inzetbaar is en blijft.

Gezien de aard van de dienstverlening (spoedeisend ambulancevervoer) is het noodzakelijk dat de voertuigen maximaal inzetbaar zijn, we verwachten van Inschrijver dat deze voldoende onderdelen in voorraad heeft, of beschikking over heeft om aan vraag te voldoen.

Vertragingen buiten de invloedssfeer om is overmacht. Het operationeel proces is leidend aan de kant van VRNHN, VRNHN heeft voertuigen nodig voor de uitvoer van de patiëntenzorg. De patiëntenzorg betreft een 24/7 dienstverlening. VRNHN vraagt wel aan Inschrijver, om zoveel mogelijk mee te denken om situaties als overmacht te voorkomen en de dienst 24/7 zo goed en optimaal mogelijk rijdend te houden.

VRNHN verwacht een professionele en actieve meedenkende houding van de Inschrijver.

Ontzorging binnen dekkinggebied

Inschrijver geeft aan hoe zo efficiënt mogelijk het (regulier) onderhoud in het dekkinggebied kan plaatsvinden. VRNHN vindt het belangrijk dat er bij de grote ambulanceposten (Den Helder en Wognum), gebruik wordt gemaakt van lokale servicepunten. Inschrijver mag samenwerken met bijv. een lokale garage op Texel. Voor alle onderhoudswerkzaamheden geldt, dat er originele onderdelen gebruikt worden, foutmeldingen uitgelezen kunnen worden, updates uitgevoerd kunnen worden van desbetreffend merk en de garantie van kracht blijft.

Deze ontzorging betreft het nieuwe, maar ook het huidige wagenpark.

Slim onderhoud (toelichting op veld prijzenblad)

Op het prijzenblad is een mogelijkheid om de 'besparing' voor het doen van slim onderhoud in te vullen. Deze mogelijkheid wordt geboden omdat VRNHN verwacht dat de huidige manier van onderhoud ook anders uitgevoerd kan worden. Slim en efficiënt onderhoud zal ongetwijfeld een mindering opleveren, dan het reguliere onderhoud zoals het nu op het prijzenblad vermeld staat. Het reguliere onderhoud op het prijzenblad is gebaseerd op de huidige situatie.

Om deze 'winst' wel door te rekenen in de TCO prijs, is er een apart veld op het prijzenblad opgenomen, zodat u de mogelijkheid heeft om een bedrag in mindering in te vullen.

De reden hiervoor is dat de meerwaarde die wordt geboden bij de SLA ook daadwerkelijk een meerwaarde gaat opleveren in de totaalprijs en VRNHN deze dan ook op die manier wil waarderen.

Inschrijver kan onder dit kopje toelichten hoe de besparing tot stand komt (welke werkzaamheden/onderhoud wel/niet of anders wordt ingevuld), zonder dat dit van invloed is of gevolgen heeft op de kwaliteit en veiligheid van het wagenpark.

Hoofdstuk 4. Projectplanning levering ambulances

VRNHN heeft als uitgangspunt de levering van 20 ambulances gedurende de 5 initiële contractjaren, uitgaande van 4 ambulances per jaar. Alvorens opdracht te geven voor het leveren van 20 ambulances wil VRNHN een proof of concept (POC) uitvoeren op een demo voertuig welke cf. specificaties en wensen (en op basis van de gegunde inschrijving) is gebouwd. De proof of concept dient dus ter validatie en verificatie van de praktische werking van de aangeboden en definitief te leveren ambulances. Het welslagen van de POC is een voorwaarde om tot het bestellen van de overige ambulances over te kunnen overgaan.

Inschrijver geeft aan hoe zo efficiënt mogelijk levering van nieuwe ambulancevoertuigen kan plaatsvinden. VRNHN hecht veel waarde aan transparante communicatie, waarbij er korte communicatielijnen zijn.

Graag zien we in deze SLA minimaal de volgende onderwerpen benoemd:

1. Een realistische planning voor het leveren van ambulances. Waarbij een projectfasering en een activiteitenplanning met ureninschatting wordt aangegeven.
2. Een voorstel om levering van ambulance voertuigen te garanderen.
3. De levering gedurende contractperiode.
4. Tussentijdse communicatiemomenten tussen Inschrijver en VRNHN.
5. Inspelende op veranderende techniek en leveringsproblemen in de branche en eventuele gevolgen voor VRNHN.
6. De projectstructuur, rolverdeling, accountmanagement en communicatie.
7. Inschrijver doet een voorstel voor een testprotocol voor de afnametest POC (zie pve E270).
8. Beschrijf uw mogelijkheden voor een verlengde garantieperiode in aansluiting op pve E266 en E267.
9. Beschrijf uw mogelijkheden voor de afvoer en verkoop van ambulancevoertuigen volgens voorwaarden.

In de beantwoording wordt gelet op de korte strakke lijnen, het vast aanspreekpunt, accountmanagement, iemand die verstand van zaken heeft en direct schakelt. Transparante duidelijke communicatie, planning, taken en verantwoordelijkheden leiden tot de hoogste score.

Hoofdstuk 5. Kwaliteit Dienstverlening

Om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, heeft Inschrijver een kwaliteitssysteem geïmplementeerd dat voldoet aan de ISO9000 normering of gelijkwaardig hieraan is. Inschrijver voldoet aan de wet- en regelgeving die van toepassing is op al haar bedrijfsactiviteiten. Inschrijver 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

Inschrijver 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 Inschrijver. De medewerker van Inschrijver die de klacht ontvangt, zal de klachtenprocedure binnen 1 werkdag starten. De ontvangst en behandeling van de klacht wordt gemeld bij de indiener. Inschrijver maakt in de ontvangstmelding bekend op welke termijn de indiener een inhoudelijke reactie op de klacht mag ontvangen, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen.

Managementevaluatie

Inschrijver geeft aan hoe de managementevaluatie ingericht wordt, waarbij de onderdelen van gesprek zijn: voertuigleveranties, onderhoudsstatus wagenpark, kosten, technische ontwikkelingen, communicatie etc.

Geef de frequentie, invulling aan tussentijdse ad hoc toekomstontwikkelingen en eventuele beheersmaatregelen aan.

Integratie tussen wagenparkbeheer

Een essentieel onderdeel van deze SLA is de integratie van het wagenparkbeheer. VRNHN wil met Inschrijver optimaal de samenwerking aan gaan. Inschrijver geeft aan, hoe hier invulling aan wordt gegeven, te denken valt aan overlegmomenten, inzage in reparaties/onderhoud, voortgang van diverse ontwikkelingen, afstemming onderhoudsintervallen, afstemming omgaan met materialen die een waarde hebben (bijv. vervanging van banden die nog niet helemaal zijn opgereden), eventuele tools die hiervoor ingezet worden.

Geheimhouding en VOG

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

Inschrijver 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 6. Contactpersonen

Contactpersonen

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

Inschrijver	
Vertegenwoordigd door	
Functie	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hoofdstuk 7. Prijzen en werkafspraken

Inschrijver 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.

VRNHN heeft om vergelijkbare prijzen te hebben een prijzenblad opgesteld met onderhoudskosten.

De prijzen zijn vastgesteld in het prijzenblad bijlage 4, zie tabblad onderhoudskosten.

VRNHN vraagt aan Inschrijver om prijzenblad in te vullen en geeft aan in deze SLA hoe hier praktisch gezien mee omgegaan wordt, waarbij slimme prijsvoordelen te behalen zijn en hoe de kosten voor VRNHN beheersbaar zijn en worden.

Herstellen van ruit- of kleine schade

VRNHN is volledig verzekerd tegen Ruitvervanging en -reparaties zijn volledig verzekerd.

Er is geen sprake van eigen risico.

Hoofdstuk 8. KPI's

De SLA beschrijft de service die Inschrijver 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.

De overige KPI's worden met Inschrijver gezamenlijk vastgesteld. De punten waar aan gedacht kan worden zijn als volgt:

- 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 Inschrijver 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 9. Kwaliteit, SLA en continue verbeteren

9.1 Kwaliteit dienstverlening Inschrijver

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.

9.2 Gunningscriterium SLA en voortgang tijdens contractperiode

VRNHN zoekt in Inschrijver 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 Inschrijver, gedurende de contractperiode, een continu verbeterprogramma op te starten waarbinnen partijen gezamenlijk werken aan het gestructureerd verbeteren van kwaliteit en veiligheid.

Geef aan hoe Inschrijver en opbouwer samenwerken, waarbij VRNHN ontzorgd wordt en dat het lokale onderhoudsnetwerk en opbouwer onderling in contact met elkaar alle voorkomende werkzaamheden oppakken, met optimale efficiëntie en ontzorging voor VRNHN.

VRNHN vraagt aan Inschrijver om invulling te geven aan de opgestelde SLA. De SLA is een framework, waar invulling door Opdrachtnemer wordt aangeboden voor een optimale samenwerking. De geboden invulling door Opdrachtnemer is onderdeel van de gunning. De vaststelling van het SLA zal in het verificatiegesprek plaatsvinden en wordt jaarlijks geëvalueerd door beide partijen.

9.3 Klachten ten aanzien van de dienstverlening van Inschrijver

Voor klachten hanteren we de navolgende definitie:

Klacht: een klacht is een schriftelijke melding waarin de performance van Inschrijver 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 het lokale onderhoudsnetwerk en VRNHN is gebaseerd op persoonlijk contact en het inlevingsvermogen van Inschrijver bij deze klacht. Een klacht is een unieke kans om verbeteringen door te voeren en de relatie met de interne klant te optimaliseren.

Inschrijver geeft aan hoe de klachtenprocedure wordt ingericht. De procedure beschrijft minimaal registratie, reactietijd, acties en evaluaties.

Hoofdstuk 10. Communicatie en Overlegstructuur

Structureel overleg is de basis van een goed samenwerkingsverband tussen Inschrijver en VRNHN. De communicatie tussen beide zal op diverse niveaus en momenten plaatsvinden. In het kader van het contract en service level management zullen Inschrijver en VRNHN regelmatig met elkaar overleggen. Gevraagd wordt om een overlegstructuur in te richten, waarbij de volgende overlegstructuren worden geboden en slim wagenparkbeheer, ontzorging en efficiëntie als leidraad voor het gesprek fungeert

- Operationeel overleg;
- Tactisch/strategisch overleg (inclusief update SLA, bespreken rapportages, KPI's etc).

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

Hoofdstuk 11. Managementrapportages Inschrijver en (lokaal) onderhoudsnetwerk

VRNHN wenst over specifieke managementinformatie te beschikken. Deze informatie strekt onder meer ter onderbouwing van de beoordeling van de onderhoudswerkzaamheden en inzetbaarheid van het wagenpark. Aan de hand van deze informatie blijft VRNHN in regie en geïnformeerd over de actuele stand van zaken.

Aan Inschrijver wordt gevraagd hoe kan er vorm gegeven wordt aan 'slim (gecombineerd) onderhoud', planbaar onderhoud, afwijkende onderhoudsintervallen bij intensief ambulancevervoer, maar ook hoe er omgegaan wordt onderdelen die anders ingezet kunnen worden (bijv. banden die voor de spoedambulance vervangen worden, maar verder bij de B-ambulance afgereden kunnen worden).

Wat verder in de managementrapportages is bijvoorbeeld:

- Overzichten werkzaamheden per voertuig;
- Doorlooptijden reparaties en backorders;
- Kosten/facturatie per voertuig;
- Planning regulier onderhoud;
- 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 (contactpersonen);
- Invulling van het 'slimme onderhoud', wordt dit waargemaakt waarom wel/niet?

Hoofdstuk 12. Goedkeuring

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

Veiligheidsregio Noord- Holland Noord	
Vertegenwoordigd door	Mevr. A. Kortenray
Functie	Directeur
Adres	Hertog Aalbrechtweg 22
	1823 DL Alkmaar
Plaats	Alkmaar
Datum	
Handtekening	

Inschrijver	
Vertegenwoordigd door	
Functie	
Adres	
Plaats	
Datum	
Handtekening	

(lokaal) Onderhoudsnetwerk	
Vertegenwoordigd door	
Functie	
Adres	
Plaats	
Datum	
Handtekening	