

Service Level Agreement (SLA)

Beveiliging, surveillance en gastdames

tussen



en

Opdrachtgever : VU
Leverancier : [leverancier]
Referentie : [volgt]
Versie : 0.3
Datum : 18-5-2022

Inhoud

Inleiding	3
1. Opdracht	4
2. Communicatie	4
2.1. Contactpersonen en rol	4
2.2. Structuur standaardcommunicatie	4
2.3. Overlegstructuur	5
3. Processen	5
3.1. Proces opdrachtverstrekking	5
3.2. Klachtenprocedure	6
4. Managementinformatie	6
5. Kwaliteit en evaluatie	7
5.1. Kwaliteitseisen	7
5.1.1. Personeel	7
5.1.2. Klanttevredenheid	7
5.1.3. Verslaglegging en financiën	8
5.2. KPI's	8
5.3. Consequenties	11
6. Facturatie	12

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen VU (Opdrachtgever) en [leverancier] (hierna te noemen: Opdrachtnemer). 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 referentie {invullen} welke per 1-1-2023 ingaat.

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

1. Opdracht

De totale opdracht betreft beveiliging in de meest brede zin van het woord:

- Beveiliging van de gebouwen en terreinen
- Beveiliging van de medewerkers, bezoekers, studenten
- Beveiliging van eigendommen van de VU alsmede van medewerkers, bezoekers en studenten
- Rol in sociale veiligheid (ogen en oren van de organisatie)
- Surveillance
- Gastdames (Hospitality)
- Mobiele Surveillance (optioneel)

2. Communicatie

2.1. Contactpersonen en rol

Contactpersonen VU:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
	Coördinator beveiliging	T: @:
	Contractmanager	T: @:
	Manager Services	T: @:

Contactpersonen Opdrachtnemer:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
	Teamleider	@:
	Klantmanager	T: @:
	Klantdirecteur	T: @:

2.2. Structuur standaardcommunicatie

Operationeel contact

VU		Opdrachtnemer
Coördinator beveiliging	↔	Teamleider

2.3. Overlegstructuur

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

Onderstaande tabel geeft weer welke overleggen plaatsvinden, wat de frequentie van de overleggen is, wie hierbij aanwezig is vanuit Opdrachtgever en Opdrachtnemer en welke onderwerpen (minimaal) besproken moeten worden. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan dit worden aangepast. Dit gebeurt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Strategisch overleg (jaarlijks)		
<u>Opdrachtgever:</u> > Manager Services > Contractmanager	<u>Opdrachtnemer:</u> >	<u>Onderwerpen:</u> > Organisatie en marktontwikkelingen > Ontwikkeling regierol VU > Innovatie > Evaluatie overeengekomen doelstellingen > Managementrapportage en KPI's > Verbeter-/efficiencyvoorstellen > Innovatie
Tactisch overleg (elk kwartaal)		
<u>Opdrachtgever:</u> > Coördinator beveiliging > Contractmanager	<u>Opdrachtnemer:</u> > Klantmanager	<u>Onderwerpen:</u> > Organisatie en marktontwikkelingen > Rapportages > KPI's > Aandachtspunten
Operationeel overleg (2 x per week)		
<u>Opdrachtgever:</u> > Coördinator beveiliging	<u>Opdrachtnemer:</u> > Teamleider	<u>Onderwerpen:</u> Lopende zaken

3. Processen

3.1. Proces opdrachtverstrekking

1. Opdrachtgever meldt de opdracht aan bij de Servicedesk van FCO
2. De Servicedesk FCO zet de opdracht in FMIS (Planon) van de VU
3. De afdeling Beveiliging ([leverancier]) neemt de order in behandeling en voert deze uit
4. Zodra de opdracht gereed is, meldt de afdeling Beveiliging deze af in FMIS (Planon)
5. De doorbelasting van kosten wordt door de afdeling Beveiliging in FMIS (Planon) verwerkt

3.2. Klachtenprocedure

Klacht wordt afgehandeld via de onderstaande klachtenprocedure:

1. De klacht wordt gemeld via de Servicedesk van FCO
2. De Servicedesk FCO zet de opdracht in FMIS (Planon) van de VU
3. De afdeling Beveiliging neemt de klacht in behandeling en koppelt de opvolging hiervan terug aan de melder
4. Zodra de klacht is afgehandeld, meldt de afdeling Beveiliging dit af in FMIS (Planon).
5. Indien een klacht structureel is of betrekking heeft op de volledige dienstverlening van [leverancier], dan zal dit door de Coördinator Beveiliging of Contractmanager worden gemeld bij de Klantmanager en Klantdirecteur.

4. Managementinformatie

Per periode zal Opdrachtnemer een aantal rapportages in Excel-format aanleveren. Onderstaand de gewenste rapportages per periode.

Maandelijks

- Maandincidentenrapportages
 - Overzicht van incidenten die in de dagrapportage worden vermeld, zoals BHV-meldingen of beveiligingsmeldingen (inbraak, diefstal etc.)

Binnen 5 werkdagen na sluiten periode aan te leven bij Coördinator beveiliging.

Elk kwartaal

- Financiële rapportage, voorzien van de volgende informatie per maand of periode van 4 weken:
 - Overzicht van uren en kosten ten behoeve van vaste dienstverlening
 - Overzicht van uren en kosten ten behoeve van additionele dienstverlening
 - Overzicht van ingezette uren per pand
- Overzicht van verloopcijfer per maand/4 weken
- Ziekteverzuimcijfer per maand/4 weken
- Overzicht van percentage medewerkers dat beschikt over beveiligingsdiploma en BHV-diploma (per maand/4 weken)
- Aantal alarmmeldingen met responstijd (inclusief testmeldingen)
- Aangevraagde afroepdiensten met datum aanvraag en datum invulling
- Overzicht van klachten ten aanzien van dienstverlening voorzien van de volgende informatie:
 - Omschrijving klacht;
 - Melddatum;
 - Afhandeldatum.
- Resultaten afgenomen kennistoetsen medewerkers leverancier (zie KPI's)

Binnen 2 weken na kwartaal dienen de rapportages beschikbaar te zijn voor Coördinator beveiliging en Contractmanager.

5. Kwaliteit en evaluatie

5.1. Kwaliteitseisen

Naast de eisen genoemd in het programma van eisen behorende bij de aanbesteding zijn er specifieke kwaliteitseisen die van toepassing zijn. Deze paragraaf bevat de kwaliteitseisen waar de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening aan moet voldoen. Het betreft de volgende kwaliteitseisen:

- Personeel
- Klanttevredenheid/Belevingsmeting
- Financiën
- Waarborgen en verbeteren

5.1.1. Personeel

Ten aanzien van personeel op locatie worden de volgende eisen gesteld:

- Per locatie is er een vaste ingewerkte groep aangestuurd door een teamleider.
 - Er is een maximum verloop van 15% per jaar
 - Het ziekteverzuim is minder dan 7,5% (dagen ziek t.o.v. dagen gewerkt). Tevens dient het ziekteverzuim lager te zijn dan het landelijk gemiddelde binnen de branche.
- Er wordt vakbekwaam en representatief personeel ingezet.
 - Het personeel dat wordt ingezet voldoet 100% aan het gestelde functieprofiel
- Het personeel dat wordt ingezet beschikt over voldoende VU-specifieke kennis
 - Minimaal 95% van de medewerkers die wordt ingezet op de VU beschikt over voldoende (90%) kennis van locatie, objectinstructies, procedures en technische hulpmiddelen. Medewerkers dienen maandelijks te worden getoetst.
- De continuïteit is gewaarborgd.
 - 100% van de structurele uren wordt ingevuld met personeel dat voldoet aan de gestelde eisen (zie paragraaf 3.3 van de offerteaanvraag) en bekend is met de locatie.
- De representativiteit van beveiligingsmedewerkers is gewaarborgd.
 - Het personeel voldoet aan kledingvoorschriften van de opdrachtnemer.
 - Kleding is representatief (intact, schoon en passend)
- Er is een adequate alarmopvolging en verslaglegging op locatie.
 - Voor de vaste bezetting (in dagsituatie) geldt dat er in 100% van de gevallen binnen 10 minuten na alarmmelding een beveiligingsmedewerker ter plaatse is. Dit geldt voor agressie, diefstal, inbraak, brand, en schade.
 - In geval van mobiele surveillance geldt dat er binnen 30 minuten na alarmmelding een beveiligingsmedewerker ter plaatse is.

5.1.2. Klanttevredenheid

Ten aanzien van klanttevredenheid worden de volgende eisen gesteld:

- Opdrachtnemer voldoet aan gestelde normen ten aanzien van wachttijd, aandacht en informatieverstrekking
 - De wachttijd voor contact met een gastdame of medewerker van de security desk

voor een vraag, wens of klacht bedraagt maximaal 1 minuut (in geval van calamiteiten of andere spoedeisende zaken met een hoge prioriteit geldt dat een langere wachttijd acceptabel is).

- Adequate klachtenafhandeling
 - 90% van de klachten is binnen 24 uur na ontvangst door opdrachtnemer in behandeling genomen.
 - Maximaal 10% van de klachten loopt langer dan 5 werkdagen dagen, mits onderbouwd en gecommuniceerd met de melder.

5.1.3. Verslaglegging en financiën

Ten aanzien van het aspect verslaglegging en financiën worden de volgende eisen gesteld:

- Facturen worden juist en tijdig aangeleverd
 - Facturen voor zowel vaste kosten als voor afroepwerkzaamheden worden 100% correct en op tijd aangeleverd (binnen 1 maand na verstrijken periode)
- Opdrachtnemer is transparant in urenoverzicht en kostenberekening
 - Elk moment is voor Opdrachtnemer inzichtelijk welke uren zijn ingezet, voor welke werkzaamheden en welke kosten er per periode zijn berekend.
- Perioderapportage
 - Verwerken van periodegegevens en binnen 10 dagen na verstrijken van periode aanleveren bij Opdrachtnemer of beschikbaar stellen aan Opdrachtnemer.
- Aanleveren van dagelijkse en specifieke rapportage over uitvoering van diensten en hierbij gesignaleerde bijzonderheden en genomen maatregelen
 - Dagelijkse rapportage is 100% volledig
 - Specifieke rapportage 100% volledig en in Syrus (systeem VU) opgemaakt . Het gekozen systeem kan gedurende de contractperiode wijzigen.
 - Maand incidentenrapportage is 100% volledig en wordt binnen 5 werkdagen na sluiten periode aangeleverd bij Opdrachtgever.

5.2. KPI's

Een evaluatie vindt plaats op basis van KPI's. Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doestellingen van het contract en of aanpassing gewenst of noodzakelijk is. Opdrachtnemer wordt hierbij gestimuleerd actief mee te denken over de KPI's en verbetervoorstellen te doen.

Op de hieronder beschreven KPI's wenst de VU in eerste instantie te sturen:

1. Algemene kwaliteit
2. Kwaliteit kennis
3. Flexibiliteit (afroepdiensten)
4. Responstijden
5. Ontwikkeldoel 1
6. Ontwikkeldoel 2

KPI 1	Algemene kwaliteit	Toelichting
Doelstelling/gewenste service	Voldoen aan gestelde kwaliteitseisen gesteld in paragraaf 5.1 en eisen gesteld in PvE.	
Welke prestaties meten?	Mate waarin de uitvoering van de gehele dienstverlening voldoet de gestelde eisen.	
Hoe wordt gemeten? (middel)	Door middel van audit	
Frequentie meting	Audit/steekproef, 1 tot 2 keer per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever of externe onafhankelijke partij in opdracht van Opdrachtgever	
Norm	Goed: 98% of hoger Voldoende: 92% of hoger Onvoldoende: minder dan 92% Onacceptabel: minder dan 85%	
Actie	Opdrachtnemer stelt binnen 4 weken na het verstrekken van de resultaten van de audit een verbeterplan op gericht op de aandachtspunten die voortkomen uit de audit.	

KPI 2	Kwaliteit kennis	Toelichting
Doelstelling/gewenste service	Voldoen aan juiste kennisniveau ten aanzien van locatie, objectinstructies, procedures en technische hulpmiddelen.	
Welke prestaties meten?	Kennisniveau van medewerkers ten aanzien van locatie, objectinstructies, procedures en technische hulpmiddelen.	
Hoe wordt gemeten? (middel)	Door middel van doorlopende kennistoets	Kennistoets vindt plaats in de tool Microtraining van de VU.
Frequentie meting	4 keer per jaar	Maandelijks toets van alle medewerkers, eens per kwartaal rapportage
Wie meet?	Opdrachtnemer door middel van Opdrachtgever	

Norm	Goed: 100% Voldoende: 97% of hoger Onvoldoende: minder dan 97% Onacceptabel: minder dan 92%	Percentage medewerkers met voldoende (90%) kennis van locatie, objectinstructies, procedures en technische hulpmiddelen.
------	--	--

KPI 3	Flexibiliteit (afroepdiensten)	Toelichting
Doelstelling/gewenste service	Voldoen aan gestelde eisen ten aanzien van flexibiliteit van dienstverlening.	
Welke prestaties meten?	Mate waarin Opdrachtnemer kan voorzien in afroepdiensten die binnen 72 uur voor dienstverlening zijn aangevraagd.	
Hoe wordt gemeten? (middel)	Door middel van audit, steekproeven en meldingen	
Frequentie meting	4 keer per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever of onafhankelijke partij in opdracht van Opdrachtgever	
Norm	Goed: 100% of hoger Voldoende: 99% of hoger Onvoldoende: minder dan 99% Onacceptabel: minder dan 95%	

KPI 4	Responstijden	Toelichting
Doelstelling/gewenste service	Adequate alarmopvolging en verslaglegging. In 100% van de gevallen is er binnen 10 minuten na alarmmelding een beveiligingsmedewerker ter plaatse.	Dit geldt voor agressie, diefstal, inbraak, brand, en schade.
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan de gestelde norm.	
Hoe wordt gemeten? (middel)	Op basis van rapportages	
Frequentie meting	4 keer per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	Voldoende: 100% Onvoldoende: minder 100% Onacceptabel: minder 95%	

KPI 5	Ontwikkeldoel 1	Toelichting
-------	-----------------	-------------

Doelstelling/gewenste service	<i>[Ontwikkeldoel afgeleid van de uitwerking van de ontwikkeldoelen uit de offerteaanvraag]</i>	
Welke prestaties meten?	Nader te bepalen	
Hoe wordt gemeten? (middel)	Nader te bepalen	
Frequentie meting	4 x per jaar	
Wie meet?	Nader te bepalen	
Norm	Nader te bepalen	

KPI 6	Ontwikkeldoel 2	Toelichting
Doelstelling/gewenste service	<i>[Ontwikkeldoel afgeleid van de uitwerking van de ontwikkeldoelen uit de offerteaanvraag]</i>	
Welke prestaties meten?	Nader te bepalen	
Hoe wordt gemeten? (middel)	Nader te bepalen	
Frequentie meting	4 x per jaar	
Wie meet?	Nader te bepalen	
Norm	Nader te bepalen	

Indien KPI's middels een audit worden gemeten, dan zal dit door een onafhankelijke externe partij worden gedaan. Deze partij zal door de VU worden aangewezen. De resultaten van deze audit zullen aan de VU worden gerapporteerd.

5.3. Consequenties

In deze paragraaf is beschreven welke consequenties gekoppeld zijn aan de scores op de KPI's.

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 norm (= voldoende). Afwijkingen zijn toegestaan, echter binnen bepaalde marges. In onderstaande tabel is per KPI de geaccepteerde afwijking aangegeven. Vervolgens is de maximale afwijking per kalenderjaar aangegeven.

KPI	1	2	3	4	5	6
Beoordeling	Alg. kwaliteit	Kwaliteit kennis	Flexibiliteit	Respons-tijden	Ontwikkel stap 1	Ontwikkel stap 2
Goed	98%	100%	100%	100%	n.t.b.	n.t.b.
Voldoende (=norm)	92%	≥ 97%	≥ 99%	≥ 99%	n.t.b.	n.t.b.
Onvoldoende	< 92%	< 97%	< 99%	< 99%	n.t.b.	n.t.b.
Onacceptabel	< 85%	< 92%	< 95%	< 95%	n.t.b.	n.t.b.

Toegestane afwijking

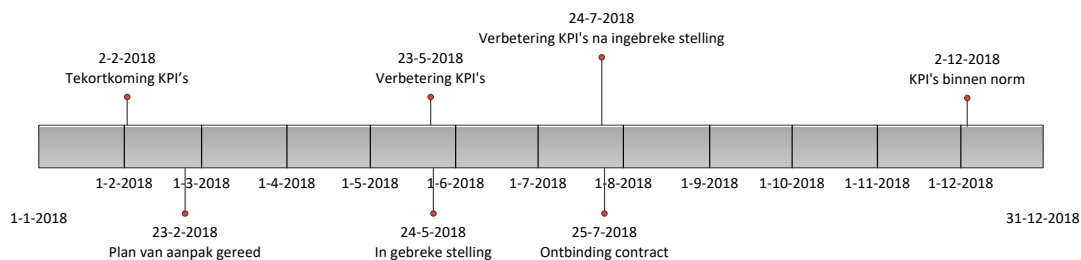
Indien er sprake is van een onacceptabele score (over een geheel jaar gemeten) of bij een herhaaldelijke tekortkoming op eenzelfde KPI heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om Opdrachtnemer in gebreke te stellen en bij het uitblijven van verbetering binnen een bepaalde periode over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst. Hiervoor dient het volgende traject doorlopen te worden:

Opdrachtnemer dient binnen 3 weken na vaststelling en bespreking van de tekortkomingen een plan van aanpak ter verbetering opstellen. Vervolgens dienen de betreffende KPI's binnen twee maanden verbeterd te zijn.

Indien na deze twee maanden blijkt de betreffende KPI's niet zijn verbeterd zal de Opdrachtnemer formeel schriftelijk in gebreke worden gesteld. De KPI's dienen binnen 2 maanden alsnog verbeterd te zijn. Indien dit niet het geval is, dan heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer tussentijds te ontbinden.

Indien de KPI's wel zijn verbeterd dienen deze in ieder geval binnen 10 maanden na vaststelling van de tekortkoming binnen de norm te zijn.

Onderstaand een schematische weergave van de mijlpalen aan de hand van fictieve data.



Figuur 1: Tijdlijn verbetering KPI's

6. Facturatie

Vaste werkzaamheden

Voor vaste werkzaamheden wordt een verzamelfactuur per 4 weken verzonden en is naast de wettelijk vereiste gegevens voorzien van de volgende informatie:

- ordernummer VU
- pand met adres
- periode
- omschrijving werkzaamheden
- uren
- tarief

Een specificatie van de ingezette uren wordt als bijlage toegevoegd.

Additionele werkzaamheden

Voor additionele werkzaamheden wordt een factuur verzonden welke naast de wettelijk vereiste gegevens voorzien is van de volgende informatie:

- ordernummer VU
- pand met adres

- periode
- omschrijving werkzaamheden
- uren
- tarief

Indien van toepassing wordt een specificatie van de ingezette uren als bijlage toegevoegd.

Factuuradres:

Vrije Universiteit Amsterdam

F&A/FSC/BA HG 1E-20

Ref: 6600 FCO

De Boelelaan 1105

1081 HV AMSTERDAM

Factuur met de bijlagen in 1 Pdf-bestand digitaal toezenden aan: invoice@vu.nl

De betalingstermijn is 30 dagen na ontvangst van een correcte factuur.