

Service Level Agreement (SLA)

Refurbishing en levering refurbished meubilair
OF
Levering circulair nieuw meubilair

tussen



en

[Logo leverancier]

Opdrachtgever : VU
Leverancier : XXX
Referentie : [Contractnummer/archiefnummer]
Versie : 0.1
Datum : [00-00-0000]

Inhoud

Inleiding	3
1. Opdracht	4
2. Communicatie	5
2.1 Contactpersonen en rol	5
2.2 Structuur standaardcommunicatie	5
2.3 Overlegstructuur	5
3. Processen	6
3.1 Bestellen, bestellen en leveren	8
3.2 Bereikbaarheid	8
3.3 Klachten, manco's en geschillen	8
4. Aanvullende afspraken (op offerte)	9
4.1 [omschrijving afspraak]	9
5. Managementinformatie	9
6. Evaluatie	1
6.1 KPI's	1
6.2 Tekortkoming Opdrachtnemer	3
7. Facturatie	4

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen VU 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 [contractnummer] welke per 1 juli 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

1.1 Scope

Perceel 1: Refurbishing en levering refurbished meubilair

De opdracht heeft als doel om de VU te voorzien van geschikt meubilair voor onderwijs- en kantooromgevingen door duurzaam om te gaan met bestaand meubilair. Binnen de scope van deze opdracht valt:

- Refurbishen (o.a. her-stofferen, repareren en her-fabriceren) van VU-meubilair met een verwachte levensduur van 10 jaar, voorzien van codering met uniek nummer, leverdatum, leveranciersnaam, typeomschrijving en typenummer;
- Het leveren van refurbished kantoor- en onderwijsmeubilair, met een verwachte levensduur van 10 jaar, voorzien van codering met uniek nummer, leverdatum, leveranciersnaam, typeomschrijving en typenummer;
- Opkopen en afvoeren van VU-meubilair wat niet voor herinzet op de VU in aanmerking komt;
- Het verzorgen van de afvoer van niet refurbishbaar VU-meubilair voor:
 - Herbestemmen bruikbare onderdelen inzetten voor een andere functie;
 - Recycling van onderdelen om er iets nieuws van maken;
 - Terugwinnen van energie uit materialen.
- Inrichting van een deel van de nog te ontwerpen ruimten in het Programmama Onderzoeksgebouw (SWT), bijvoorbeeld ontvangst- en restaurantgebied (publieke gebieden o.a. begane grond) en huiskamers in de kantooromgeving. Eenmalig van aard.
- Het geven van advies over refurbish mogelijkheden van VU-meubilair en inrichtingsvraagstukken.

Perceel 2: Circulair meubilair (nieuw)

Opdrachtnemer levert circulair nieuw meubilair aan de VU. Binnen de scope van deze opdracht valt:

- Het leveren van circulair kantoor- en onderwijsmeubilair, waarbij in het ontwerp rekening is gehouden met de volgende circulaire aspecten:
 - Langdurig gebruik;
 - Verlenging van de levensduur;
 - Herstel en/of hergebruik;
 - Het voorkomen van schadelijke emissies;
 - Het voorkomen van uitputting van natuurlijke bronnen;
 - Het voorkomen van materiaalverlies.
- Het coderen van meubilair met uniek nummer, leverdatum, leveranciersnaam, typeomschrijving en typenummer.
- Los meubilair voor de nog te ontwerpen ruimtes in het Onderzoeksgebouw (SWT), bijvoorbeeld ontvangst- en restaurantgebied (publieke gebieden o.a. begane grond) en huiskamers in de kantooromgeving.
- Het geven van inrichtingsadvies.
- Specialistisch meubilair, onder andere diverse ARBO-bureaustoelen, rustbank.

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen VU:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
Nader in te vullen		T: @:

Bestellers middels de webshop vanuit de VU zijn:

Naam	Rol/ Functie	E-mail
Nader in te vullen		

Contactpersonen Opdrachtnemer:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
Nader in te vullen		T: @:

2.2 Structuur standaardcommunicatie

Operationeel contact

VU		Opdrachtnemer
Contractbeheerder	↔	Nader in te vullen
Facilitair projectleider	↔	Nader in te vullen

2.3 Overlegstructuur

Opdrachtgever hecht belang aan goede communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Daartoe wordt een overlegstructuur opgezet. In onderstaande tabel is de voorlopige overlegstructuur weergegeven. Na gunning wordt deze definitief gemaakt.

Operationeel overleg: Het doel van het operationeel overleg is het bespreken van de samenwerking en mogelijkheden ter (proces)verbetering hieromtrent.

VU	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Contractbeheerder / facilitair projectleider	Accountmanager ...	- Bestelprocessen en procedures (verbetermogelijkheden) - Klachten - Facturatie	2/4 x per jaar en ad hoc indien nodig

Tactisch overleg: Het doel van het tactisch overleg is de het bespreken van de performanceontwikkeling van het afgelopen halfjaar. Hierbij worden trends besproken, de voortgang van de KPI's, managementrapportages, adviezen en verbetervoorstellen.

VU	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
----	---------------	----------------------------	---

Contractmanager Realisatiemanagement Logistiek	Accountmanager ...	• Kwaliteit dienstverlening en organisatie (prestatiemeting) • Voortgang samenwerking • Managementrapportages • Marktonwikkelingen • Toekomstige ontwikkelingen beide	2 x per jaar
--	-----------------------	---	--------------

Strategisch overleg: Het doel van het strategisch overleg is het evalueren van de samenwerking. Daarbij evalueren we de jaarrapportage, ontwikkelingen in het vakgebied, innovaties, trends en toekomstige samenwerking. Ook bespreken van geleverde prestaties op basis van rapportages.

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Manager services Contractmanager	Accountmanager ...	Contractevaluatie (financieel en kwaliteit) en jaarplan komende contractjaren	1 x per jaar

Data en tijdstippen voor periodiek overleg worden geïnitieerd door Opdrachtnemer. De agenda's voor de overlegmomenten worden minimaal één week voordat de bespreking plaatsvindt door Opdrachtnemer aan de contactpersonen van de Opdrachtgever toegestuurd. Van alle periodieke overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag/actielijst gemaakt en binnen 5 werkdagen na het overleg verstrekt aan de aanwezigen.

In overleg kunnen de frequenties van de overleggen worden gewijzigd.

3. Processen

3.1 Offreren

- Opdrachtnemer brengt binnen 5 werkdagen kosteloos een offerte uit, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtnemer maakt inzichtelijk welke informatie vereist is om een offerte op te stellen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste informatie voor het opstellen van een offerte.
- Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kennis opbouwt over de standaardlijn en bijbehorende accessoires van Opdrachtgever. Bij orders die afwijken attendeert Opdrachtnemer de besteller hierop.
- In geval er door Opdrachtgever producten/diensten gevraagd worden die niet tot het portfolio van Opdrachtnemer behoort, kan Opdrachtgever hiervoor een derde (evt. een andere gecontracteerde) partij benaderen die de gewenste specifieke producten en/of diensten levert.

3.2 Leveren

- Bij een projectlevering treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over de gewenste leverdatum en de mogelijkheid om hiervan af te wijken. Opdrachtnemer verzorgt een planning inclusief routing om het meubilair in te huizen. Opdrachtnemer levert deze uiterlijk 2 weken voorafgaand aan de levering aan. Uiterlijk 1 week voorafgaand aan levering wordt het definitieve levertijdstip of dagdeel in overleg vastgesteld.
- Ook bij andere leveringen geeft Opdrachtnemer uiterlijk 2 weken voorafgaand aan de levering een leverdatum door. Het levertijdstip of dagdeel wordt uiterlijk 1 week voorafgaand aan levering doorgegeven. Na gunning wordt eventueel overlegd over een of twee vaste leverdagen.
- Opdrachtnemer dient bij aflevering een eenduidige pakbon (in tweevoud) te verstrekken. Op de pakbon staan minimaal de volgende gegevens:
 - Naam bestellende dienst/afdeling en naam besteller
 - Afleverdatum
 - Afleveradres
 - Afleverlocatie (gebouw, etage en evt. ruimtenummer)
 - Referentie-/opdrachtnummer van de opdracht
 - Artikelnummer en omschrijving goederen
 - Aantal goederen
 - Naam van de persoon die de levering namens de VU in ontvangst heeft genomen
- Aflevering vindt plaats op de locatie die is aangegeven op de inkooporder tenzij anders overeengekomen. Wanneer werkzaamheden aanvangen meldt Opdrachtnemer dit bij de contactpersoon van Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer laat na levering en montage tekenen voor akkoord, door de contactpersoon van de order of door afgevaardigde.
- Opdrachtnemer is in staat elke dag tussen 07.00 – 18.00 uur op alle locaties van Opdrachtgever te leveren. Incidenteel is Opdrachtnemer in staat buiten die tijden te leveren. Voor de inzet buiten deze uren in het kader van bijvoorbeeld nachtleveringen worden maatwerk (prijs)afspraken gemaakt. Datum en tijdstip van levering bepaalt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever.
- Opdrachtgever heeft geen opslag- of overslagruimte. Daarom geldt het volgende:
 - De bestelling dient op één en dezelfde dag en in één zending te worden afgeleverd.
 - Uitsluitend op verzoek van Opdrachtgever is het toegestaan om bestellingen in delen uit te leveren. Aan een deellevering zijn geen extra kosten verbonden.
- Eventuele toeleveranciers of onderaannemers nemen contact op met de projectleider/accountmanager van Opdrachtnemer. Op verzoek van Opdrachtgever verzorgt Opdrachtnemer een projectleider ter plaatse voor coördinerende werkzaamheden.

3.3 Montage

- Elke bestelling zal direct bij levering door Opdrachtnemer op de juiste plaats worden gemonteerd en geplaatst. Opdrachtnemer vangt de transporteur op en begeleidt hem/haar. Contact tussen Opdrachtgever en onderaannemers is er niet.
- Opdrachtnemer is tijdens plaatsing en aflevering verantwoordelijk voor het aanbrengen van deugdelijk beschermingsmateriaal aan liften, trappen, kozijnen, vloeren, dorpels, deuren en dergelijke. Beschadigingen komen voor rekening van Opdrachtnemer als gevolg van niet afdoende aangebracht beschermingsmateriaal.
- Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat Opdrachtgever, haar studenten, medewerkers en bezoekers hiervan geen hinder ondervinden.

- Na inhuizing, montage en gebruiksklaar opleveren, draagt Opdrachtnemer zorg voor het schoon (stof- en vlek vrij) opleveren van het geleverde meubilair/inrichting en de door de werkzaamheden (mogelijk) vervuild geraakte (directe) omgeving. Verpakkingsmaterialen worden door de leverancier retour genomen.

3.4 Documentatie

- Ten behoeve van het voorraadbeheer van de Opdrachtgever levert Opdrachtnemer bij elke levering (digitale) Excellijsten aan met de geleverde meubelstukken. In deze Excellijsten staan:
 - Naam leverancier
 - Merknaam of naam van de fabrikant
 - Artikelnummer en -uitvoering
 - Gerefurbished/nieuw
 - Leverdatum
 - Uniek nummer
 - Garantietermijn

3.5 Levertijd

Perceel 1

- De levertijd van te refurbishen meubilair hangt af van de grootte van de opdracht. Opdrachtgever gaat uit van max. 6 weken als levertijd. Afwijkingen zijn in overleg mogelijk.
- Bij refurbished meubilair van derden wordt eveneens uitgegaan van een levertijd van 6 weken. Aangezien het hierbij gaat om real-time vraag en aanbod dient leverancier op zijn offerte aan te geven de levertijd/oplevertermijn te duiden. Dit kan onderdeel zijn van de gunning.

Perceel 2

- De levertijd van het huismerkmeubilair (eigen productielijn) is maximaal 6 weken en voor het designmeubilair van derden geldt maximaal 10 weken, gerekend vanaf de datum van opdrachtverstrekking.

Overige processen en afspraken aan te vullen na gunning

3.2 Bereikbaarheid

Opdrachtnemer is tussen 08:00 en 18:00 uur per mail en telefonisch bereikbaar. Vragen worden binnen twee werkdagen beantwoord. Voor bereikbaarheid bij calamiteiten en/of leveringen buiten deze uren wordt na gunning een aanvullende werkafpraak gemaakt.

3.3 Klachten, manco's en geschillen

Klachten

Klachten worden afgehandeld via de onderstaande klachtenprocedure:

1. Meldingen over klachten worden schriftelijk bevestigd en binnen 2 werkdagen door Opdrachtnemer in behandeling genomen en teruggekoppeld aan Opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer voorziet de melder binnen maximaal 5 werkdagen van informatie over de voortgang en de oplossingsrichting.
3. Binnen maximaal 10 werkdagen wordt er een oplossing geboden.

Opdrachtnemer verstuurt 5 dagen na melding een rapportage van de klacht, naar ten minste de melder en de contractmanager. Deze klachtenrapportage kan intern doorgestuurd worden en bevat daarom minimaal de onderstaande elementen:

- Een beschrijving van het probleem of de klacht en de wijze waarop de klacht is ontstaan.
- Datum, locatie, tijdstip en betreffende dienst of faculteit.
- Welke personen er bij de klacht zijn betrokken.
- De consequenties van de klacht.
- De invloed op de algehele dienstverlening.
- Oplossing van de klacht of de geschatte duur voor het oplossen van de klacht en het voorkomen van herhaling ervan.

Klachten die, na een paar keer afstemmen, het escalatieniveau hebben bereikt worden in het tactisch overleg of indien nodig ad-hoc besproken.

Manco's

Vragen en meldingen over manco's worden schriftelijk bevestigd en binnen 2 werkdagen in behandeling genomen. Opdrachtnemer biedt binnen 5 werkdagen een oplossing.

Geschillen

Elk geschil dat voortvloeit uit of verband houdt met de overeenkomst zal in eerste instantie worden doorverwezen naar de operationele contactpersonen ter bespreking en oplossing van het geschil (niveau 1). Indien een geschil niet binnen in overleg bepaalde of acceptabele termijn en naar tevredenheid wordt opgelost, zal het geschil worden doorverwezen naar de tactische laag (niveau 2). Hierbij dient binnen maximaal 5 werkdagen na verwijzing overleg plaats te vinden tussen de contactpersoon van Opdrachtnemer en de contractmanager om te trachten het geschil op te lossen.

Indien het geschil op dit niveau niet opgelost wordt, zal de verwijzing doorgaan naar de (gedelegeerd) contracteigenaar. Indien het onopgeloste geschil een materiële invloed heeft op de uitvoering van de overeenkomst, zullen de partijen zich beide tot het uiterste inspannen om de verstreken tijd tot een minimum te beperken door een oplossing van het geschil te bereiken. Opdrachtnemer zal het schriftelijke verslag van een in dit kader gehouden bespreking opstellen.

4. Aanvullende afspraken (op offerte)

4.1 [omschrijving afspraak]

Na gunning aan te vullen

5. Managementinformatie

Om sturing mogelijk te maken stelt Opdrachtnemer ieder kwartaal managementinformatie ter beschikking in de vorm van een rapportage. Per kwartaal zal Opdrachtnemer de onderstaande informatie in Excel-format aanleveren. De rapportages worden uiterlijk in de tweede week van elk kwartaal aangeleverd bij de contractmanager.

De kwartaalrapportage omvat de onderstaande informatie:

- Overzicht orders, met vermelding van:

- Ordernummer
- Projectnaam
- Gebouw en etage(s)
- Naam besteller
- Artikel (omschrijving)
- Aantal
- Merknaam
- Afwijking t.a.v. afspraken omtrent levertijd
- Factuurbedrag (inclusief en exclusief btw)
- Aantal deelliveringen en aantal leveringen met manco's

Aanvullende managementinformatie voor **perceel 1**:

- Korte beschrijving/code van de refurbishing werkzaamheden

Aanvullende managementinformatie voor **perceel 2**:

- Productencatalogus artikel (ja/nee)

Bij aanvang van het contract stelt Opdrachtnemer maandelijkse onderstaande rapportage beschikbaar, Opdrachtgever kan besluiten de frequentie te verlagen:

- Het totaal aantal klachten (incl. toelichting en oplostijd)

6. Evaluatie

6.1 KPI's

Een evaluatie vindt plaats op basis van KPI's. De VU wenst te sturen op de hieronder beschreven KPI's:

1. Manco's bij leveringen
2. Klachten
3. Doorloop- en responstijden
4. Leverbetrouwbaarheid

Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van het contract en of aanpassingen gewenst en/of noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer wordt hierbij gestimuleerd actief mee te denken over de KPI's.

KPI 1	Manco's bij leveringen	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Orders worden conform afspraak en zonder manco's geleverd	
Welke prestaties meten?	Aantal manco's per order	Een manco is een incident, bijvoorbeeld • Incomplete levering • Deell levering • Niet op locatie geleverd • Oplevering ruimte • Niet-geïnstrueerde onderaannemer
Hoe meten? (middel)	Door middel van rapportages van leverancier	
Hoe meten? (frequentie)	Ten minste 2 keer per jaar	
Wie meet?	Contractmanager VU m.b.v. rapportages leverancier	

Norm	Onvoldoende: <90% van de order is zonder manco's Voldoende: >90% van de orders is zonder manco's	Percentage orders van totaal dat zonder manco's is afgerond.
Actie	Bij een onvoldoende of onacceptabele score levert de leverancier binnen 3 weken een verbeterplan aan.	

KPI 2	Klachten	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Hoge kwaliteit van dienstverlening	
Welke prestaties meten?	Aantal terechte en verwijtbare klachten	Betreft terugkerende manco's en alle soorten klachten ten aanzien van de dienstverlening van opdrachtnemer, zoals: • Communicatie • Facturatie • Informatiedeling • Pro-activiteit, houding en gedrag • Kwaliteit geleverd werk
Hoe meten? (middel)	Melden en registreren van klachten	
Hoe meten? (frequentie)	Elk halfjaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	Klacht wordt door Realisatiemanagement/Logistiek (Opdrachtgever) gemeld bij Opdrachtnemer, klacht ter info doorsturen naar Contractmanagement. Opdrachtnemer neemt klacht op in rapportage.
Norm	Onvoldoende: meer dan 3 klachten Voldoende: 3 klachten of minder Goed: 0 klachten	Aantal klachten per jaar
Actie	Bij een onvoldoende of onacceptabele score levert de leverancier binnen 3 weken een verbeterplan aan	

KPI 3	Doorloop- en responstijd	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Offertes en vragen worden conform afspraken over doorloop- en responstijd afgehandeld	Conform 1.9. en 1.14 PvE 5 werkdagen doorlooptijd voor een offerte en 2 werkdagen responstijd op vragen
Wat meten?	Overschrijding door het meten van doorlooptijd ten opzichte van de toegestane doorloop- en responstijd	

Hoe meten? (middel)	Leverancier	Leverancier levert eens per kwartaal een rapportage aan
Hoe meten? (Frequentie)	Eens per kwartaal	
Wie meet?	Contractmanager d.m.v. rapportage leverancier	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor invoeren gegevens en rapporteren.
Norm	Onvoldoende: <90% is conform afspraak Voldoende: >90% is conform afspraak	
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken een verbetervoorstel bij Opdrachtgever aan te leveren.	

KPI 4	Leverbetrouwbaarheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Leveringen binnen de afgesproken levertijd	Perceel 1: conform opgegeven levertermijn Perceel 2: Eigen merk meubels binnen maximaal 6 weken en overige artikelen binnen maximaal 10 weken.
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan de afgesproken levertijden.	
Hoe meten? (middel)	Ten minste 2 keer per jaar	
Hoe meten? (frequentie)	Door middel van rapportages van leverancier	
Wie meet?	Contractmanager VU m.b.v. rapportages leverancier	
Norm	Onvoldoende: <90% is op tijd Voldoende: >90% is op tijd	Percentage orders van totaal dat conform afgesproken levertijden volledig wordt geleverd.
Actie	Bij een onvoldoende of onacceptabele score levert de leverancier binnen 3 weken een verbeterplan aan.	

6.2 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 norm (ten minste een voldoende score).

Indien niet alle KPI's worden behaald, dient Opdrachtnemer het volgende kwartaal extra aandacht te besteden aan de KPI('s) die niet zijn behaald. Verbeteracties hieromtrent worden in de vorm van een actielijst aan contractmanagement gecommuniceerd.

Indien bij de meting van het daaropvolgende kwartaal voor de tweede keer één of meer onvoldoendes op de KPI's worden behaald, ontvangt Opdrachtnemer een schriftelijke waarschuwing van Opdrachtgever. Opdrachtnemer wordt geacht een verbetervoorstel uit te brengen om het noodzakelijke niveau te bereiken en dit na goedkeuring van Opdrachtgever uit te voeren. Indien er

onvoldoende vertrouwen is op een structurele oplossing behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de overeenkomst eenzijdig en kosteloos te beëindigen.

Meting	Voldoende op alle KPI's	Onvoldoende op één of meer KPI's
Meting X	Geen consequentie	Volgend kwartaal extra aandacht besteden aan de "onvoldoende" KPI('s). Opdrachtnemer communiceert een verbeterplan.
Meting X+1	Geen consequentie	Schriftelijke waarschuwing. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de overeenkomst eenzijdig en kosteloos per direct te beëindigen.

7. Facturatie

Facturen plus bijlagen worden in één pdf verzonden naar invoice@vu.nl. Dit is een geautomatiseerde mailbox. Aanvullende berichten en extra bijlagen worden niet gezien.

Op de factuur staat de onderstaande adressering vermeld:

Vrije Universiteit Amsterdam

Ref: inkoopordernummer / inkoopgroep

De Boelelaan 1105

1081 HV Amsterdam

Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke eisen. Daarnaast dient op de factuur minimaal het volgende te worden opgenomen:

- Inkoopordernummer
- Inkoopgroep
- Factuurdatum
- Aanvrager van de inkooporder

Onjuiste facturen worden geretourneerd. Correctie van de factuur geldt als een nieuwe factuur, waarop het bepaalde in dit artikel van overeenkomstige toepassing is.

Opdrachtnemer dient bij eventuele creditfacturen te verwijzen naar het factuurnummer en inkoopordernummer/opdrachtnummer.

Problemen met betaling van facturen worden in eerste instantie gecommuniceerd met crediteurenadministratie VU FSC (servicedesk.fsc@vu.nl).