

(Concept) Service Level Agreement

Deze SLA bevat de afspraken en voorwaarden die zijn gemaakt tussen <GGD HvB/GGD WB> en <Opdrachtnemer> over de opdracht 'arbodienstverlening'.

1. Doel van de service

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van arbodienstverlening, conform de overeenkomst 'Arbodienstverlening d.d. <datum> tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

2. Serviceniveau

Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit conform onderstaande:

<nader in te vullen na gunning conform ingediende gunningscriteria Opdrachtnemer bij inschrijving, de eisen gelden als minimale servicegraad>.

Type overleg	Accountgesprek
Frequentie	...
Doel overleg	Bespreken ervaringen en evaluatie. Besprekpunten: • Dienstverlening • Facturatie; • Samenwerking; • Verloop van de overeenkomst; • Eventuele klachten; • Managementinformatie; • KPI's • <Nader aan te vullen>.
Deelnemers	• ... • ...
Benodigde documenten, aan te leveren door Opdrachtnemer	• Te bespreken managementinformatie, uiterlijk 7 kalenderdagen voor het accountgesprek

Implementatie

<aanpassen n.a.v. input Opdrachtnemer bij inschrijving>

Samenwerking

<aanpassen n.a.v. input Opdrachtnemer bij inschrijving>

Spoedspreekuur

De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever een spoed spreekuur uit te voeren. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over haar bevindingen op dezelfde dag dat het spoed spreekuur heeft plaatsgevonden.	Norm
	<aanpassen n.a.v. input Opdrachtnemer bij inschrijving>

Psychosociale interventie

De Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een intake afspraak te plannen met een professional.	Norm
	<aanpassen n.a.v. input Opdrachtnemer bij inschrijving>

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

	Na het intake gesprek wordt binnen 5 werkdagen de offerte geleverd na het intakegesprek. <aanpassen n.a.v. input Opdrachtnemer bij inschrijving>
--	--

Vertrouwenspersoon

De Opdrachtnemer biedt een opgeleid vertrouwenspersoon aan.	Norm <aanpassen n.a.v. input Opdrachtnemer bij inschrijving>
---	--

Ergonomisch werkplek onderzoek

De Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een onderzoek te laten uitvoeren door een Ergonoom	Norm <aanpassen n.a.v. input Opdrachtnemer bij inschrijving> De Opdrachtnemer stuurt de rapportage van het onderzoek uiterlijk 2 weken na de datum van uitvoering naar de medewerker en de Opdrachtgever.
--	--

Klachtenprocedures

<aanpassen n.a.v. input Opdrachtnemer bij inschrijving>

3. Contactgegevens

Opdrachtnemer	Eerste contactpersoon	Vervanging
Naam		
Functie		
Bereikbaarheid (dagen en uren)		
Telefoonnummer		
E-mailadres		

In geval van niet direct persoonlijk contact neemt de contactpersonen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact op met Opdrachtgever indien Opdrachtgever dit verzoekt.

<GGD Hart voor Brabant / GGD West-Brabant>	Eerste contactpersoon	Vervanging
Naam		
Functie		
Bereikbaarheid (dagen en uren)		
Telefoonnummer		
E-mailadres		

Aldus overeengekomen en ondertekend,

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

**Opdrachtgever,
[GGD Hart voor Brabant/GGD West-Brabant]**

Naam:

Functie:

Datum:

Plaats:

Handtekening:

.....

Opdrachtnemer,

Naam:

Functie:

Datum:

Plaats:

Handtekening:

.....

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer: