

## Bijlage 2 – (concept) SLA Textiele Dienstverlening

# Service level agreement Textiele Dienstverlening Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

Aanbestedingsprocedure EA Textiele Dienstverlening	
TenderNed nummer	TN-425845
Auteurs	Marian Baas
VRNHN Dossiernummer	CB-2023-0063

**INHOUDSOPGAVE**

<b>HOOFSTUK 1: ALGEMEEN</b> .....	<b>3</b>
1.1 DOEL VAN DE SLA .....	3
1.2 WIJZIGING EN BEHEER VAN DE SLA .....	4
1.3 DOCUMENTREFERENTIES .....	4
<b>HOOFDSTUK 2. DIENSTVERLENING</b> .....	<b>5</b>
<b>HOOFDSTUK 3. CONTACTPERSONEN</b> .....	<b>8</b>
<b>HOOFDSTUK 4. GOEDKEURING</b> .....	<b>9</b>

## Hoofdstuk 1: Algemeen

De Veiligheidsregio verwacht van Opdrachtnemer 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 textiele dienstverlening” 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 Opdrachtnemer 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 de levering van kleding, de bewassing, de logistiek en de reparaties waaraan Opdrachtnemer 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 en 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 de textiele dienstverlening;
- 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.

## 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 doorgevoerd.

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.

## 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;
- de (definitieve) overeenkomst (inclusief AIVD 2019 VRNHN);
- de Nota van Inlichtingen;
- de Offerteleidraad;
- het concept contract;
- inschrijving aanbieder.
- alle aanhangende bijlagen van de aanbesteding.

## 1.4 Voorschriften

De voorschriften voor het aanleveren van alle gevraagde documentatie zijn als volgt;

- De beantwoording van de wensen, volgens aangegeven format;
- De beantwoording van de wensen dient **volgordelijk** te zijn. VRNHN vraagt u met klem om deze volgordelijkheid ook aan te houden in verband met een gelijke beoordeling op de onderdelen;
- Bij het aan te leveren SLA gebruikt u het format vanuit VRNHN. De door Inschrijver opgestelde SLA mag maximaal 15 pagina's betreffen, inclusief voorblad, enzovoorts. De volgorde blijft behouden in het document, **de Inschrijver vult deze hoofdstukken aan**.
- Bij het overschrijden van het aantal gevraagde pagina's per wens, worden alle meer ingediende pagina's niet beoordeeld. Tellende vanaf het aantal opgegeven pagina's.
- De SLA dient in Lettertype Arial, puntgrootte 10, en een regelafstand van exact 1,0 ingediend te worden.

## Hoofdstuk 2. Dienstverlening

Deze SLA bevat de afspraken en voorwaarden die zijn gemaakt tussen de en over de opdracht 'Textiele dienstverlening'. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, bewassen en repareren van ambulancekleding, inclusief logistieke dienstverlening, conform de overeenkomst 'Textiele dienstverlening' d.d. tussen VRNHN en Opdrachtnemer

### 2.1 Serviceniveau Inschrijver

- Implementatie  
<Invullen door Inschrijver bij inschrijving>

*Voor VRNHN is het van groot belang dat de korte implementatieperiode zo efficiënt en scherp mogelijk wordt ingevuld. Geef aan hoe u hier concreet invulling aan wordt gegeven en wat u van VRNHN nodig heeft om de planning te behalen. Het toevoegen van een planning op één A3 is toegestaan.*

- Reiniging  
<Invullen door Inschrijver bij inschrijving>

*De reiniging is deels voorgeschreven in het programma van eisen en bijlage X. Hoe ziet uw proces eruit, met in achtneming van de reinigingsprocessen, met maximaal behoud van de levensduur en kwaliteitskenmerken van het kledingstuk én de controles die daarop uitgevoerd worden? Geef uw concrete inzichten om het reinigingsproces te optimaliseren.*

- Procedure besmet wasgoed  
<Invullen door Inschrijver bij inschrijving>

*De reiniging is deels voorgeschreven in het programma van eisen en bijlage X. Inschrijver geeft aan hoe er een praktische invulling wordt gegeven en welke hygiëne voorschriften u handhaaft voor de kleding, maar ook voor uw medewerkers.*

- Atelierwerk, Reparatie & Onderhoud en afvoer van kleding  
<Invullen door Inschrijver bij inschrijving>

*De reparaties zijn deels voorgeschreven in het programma van eisen en bijlage X. Geef aan hoe dit proces geoptimaliseerd kan worden en waar efficiëntie behaald kan worden. Geef tevens aan hoe u concreet invulling geeft aan Eis.27.*

- Kwaliteit kleding na bewassing  
<Invullen door Inschrijver bij inschrijving>

*De kwaliteit is deels voorgeschreven in het programma van eisen en bijlage X. Hoe borgt u na bewassing dat de uiterlijke kenmerken behouden blijven van het kledingstuk en geef aan hoe u middels controles dit proces kan waarborgen.*

- Levertijden, haal- en brengmomenten  
<Invullen door Inschrijver bij inschrijving>

*De levertijden, haal- en brengmomenten en het bestelsysteem zijn deels voorgeschreven in het programma van eisen. Hoe zijn levertijden vanuit uw expertise te optimaliseren? Inschrijver geeft aan hoe dit proces geoptimaliseerd kan worden en waar efficiëntie behaald kan worden.*

De vaste haal- en brenglocaties van kleding zijn:

- Wognum (ophalen en terugleveren)
- Hoogkarspel (ophalen)
- Wieringerwerf (ophalen)
- Texel (ophalen)
- Den Helder (ophalen en terugleveren)

Inschrijver geeft aan hoe dit proces geoptimaliseerd kan worden.

- Voorraad VRNHN  
'altijd' beschikbare kleding voor medewerkers

<Invullen door Inschrijver bij inschrijving>

Voor VRNHN is het van groot belang om de huidige voorraadaantallen omlaag te brengen en te werken met 'reserve/stagiaire kleding', die op voorraad bij VRNHN ligt, zie eis X. Daardoor is van groot belang dat de bestellingen snel en accuraat geleverd worden.

Is er mogelijkheid om de huidige kledingvoorraad van VRNHN terug te laten vloeien, dan wel slimmer beheersbaar te maken? Hoe gaat u om met maatwisselingen van collega's? Wat is uw een slimme(re) manier om voorraadbeheersing in te richten?

Hoe kan VRNHN de voorraad (op eigen VRNHN locatie) zo minimaal mogelijk houden. Inschrijver geeft aan hoe dit proces soepel en efficiënt kan gaan verlopen, waarbij ook rekening wordt gehouden met levertijd, dagen, mogelijke planning.

- Kledingpakket VRNHN  
'altijd' beschikbare kleding voor medewerkers

<Invullen door Inschrijver bij inschrijving>

Hoe wordt er gezorgd dat VRNHN medewerkers altijd kleding beschikbaar hebben, met in achtneming van het voor de medewerker beschikbare kledingpakket, mogelijke kledingruil/kleding uit voorraad, de bewassing, draagcomfort en de verschillende seizoenen?

Geef ook een optimalisatie aan, ten aanzien van het basis kledingpakket, zie eis 23.

Het basiskledingpakket bestaat uit minimaal 7 stuks bovenkleding, 7 stuks onderkleding, 2 stuks softshell en 1 parka.

- Duurzaamheid

<Invullen door Inschrijver bij inschrijving>

Omschrijf aan welke duurzaamheidsontwikkelingen u bijdraagt. Te denken valt aan middelen om tot lagere energiekosten te komen. Inschrijver geeft aan hoe de duurzaamheidscomponent zich in de praktijk vertaalt, en hoe dit meetbaar is.

- Klachtenprocedures, zie ook eis.05

<Invullen door Inschrijver bij inschrijving>

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. Inschrijver geeft aan hoe dit proces geoptimaliseerd kan worden en waar efficiëntie behaald kan worden.

- Overlegstructuren

<Invullen door Inschrijver bij inschrijving>

Inschrijver beschrijft hoe de diverse overlegstructuren (tussentijds, halfjaarlijks en jaarlijks) worden ingericht, waarbij de volgende onderdelen terug moeten komen: leveringen, levensduur, kosten,

*bewassing, onderhoud, ontwikkelingen, samenwerking, managementinformatie, duurzaamheid, communicatie, beheersmaatregelen etc.*

*Inschrijver geeft aan hoe dit proces ingeregeld wordt.*

- KPI's  
<Invullen door Inschrijver bij inschrijving>

De SLA beschrijft de service die Inschrijver levert ten behoeve van de bovengenoemde diensten. Een aantal van de diensten kunnen naar KPI's omgezet worden omdat meetbaar zijn. De belangrijkste zijn:

- Logistiek: Haal- en brengen/doorlooptijd bewassing van ambulancekleding;
- Kwaliteit: Levensduur kleding;
- Borging proces: 24/7 beschikbare kleding voor ambulancemedewerker;
- Leverzekerheid: levertijden van ambulancekleding.

Inschrijver doet een voorstel in deze SLA, dit voorstel wordt tijdens het verificatiegesprek geoptimaliseerd en vastgesteld.

Deze KPI's worden zoveel als mogelijk uit het nader te bepalen bestelsysteem gehaald (indien haalbaar blijkt na gunning, verificatie gesprek). De resultaten zullen periodiek onderling tussen Opdrachtgever en VRNHN 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.

## Hoofdstuk 3. Contactpersonen

### Contactpersonen

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

Inschrijver	
Vertegenwoordigd door	
Functie	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

## Hoofdstuk 4. 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	