

Service Level Agreement (SLA)

Wayfinding

tussen

AMC en VUmc

en

LEVERANCIER

Opdrachtgever :
Leverancier :
Referentie : [Contractnummer]
Versie : 17082022
Datum : [00-00-0000]

Inhoud

Inleiding	3
1. Opdracht.....	4
2. Communicatie.....	4
2.1 Contactpersonen en rol	4
2.2 Structuur standaardcommunicatie	5
2.3 Overlegstructuur.....	5
3. Processen.....	6
3.1 Werkzaamheden en informatievoorziening.....	6
3.2 Proces opdrachtverstrekking.....	6
3.3 Klachtenprocedure	6
3.4 Overige afspraken	6
4. Managementinformatie	6
5. Evaluatie.....	7
5.1 KPI's.....	7
5.2 Tekortkoming Opdrachtnemer.....	9

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen AMC, VUmc (hierna te noemen: Opdrachtgever) en Opdrachtnemer (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 [datum] ingaat.

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

1. Opdracht

De hoofdopdracht (koopovereenkomst) bestaat uit het vervangen van de binnen wayfinding op locatie AMC. Vanwege veel verschillende verbouwingen op zowel locatie AMC als locatie VUmc zijn er bovendien veel naleveringen (raamovereenkomst) te verwachten in de komende 4 jaar.

De scope van de koopovereenkomst omvat een hoofdopdracht welke direct na aanbesteding uitgevoerd dient te worden. De raamovereenkomst is voor de naleveringen.

De hoofdopdracht bestaat uit de volgende werkzaamheden:

- Het demonteren en afvoeren van de huidige binnen wayfinding elementen conform de meegeleverde plattegronden met de te verwijderen bebording en stickers, zie bijlagen 5.1 t/m 5.13. Het demonteren van bewegwijzeringspalen, het demonteren, leveren en monteren van ruimtenummerbordjes en het leveren en monteren van kliklijsten met informatie over bijvoorbeeld openingstijden vallen buiten de scope van de hoofdopdracht. Indien er binnen wayfinding elementen zijn die gedemonteerd moeten worden maar niet in de plattegronden met de te verwijderen borden staan, kan Amsterdam UMC ondernemer verzoeken dit alsnog uit te voeren en dit te verrekenen als nalevering.
- Het leveren en monteren van alle nieuwe binnen wayfindingen elementen conform de plattegronden met de nieuw aan te brengen bebording en stickers, zie bijlage 5.14 t/m 5.28. De ondernemer dient de lay-outs (Adobe Illustrator PDF bestanden) te verwerken en productie gereed te maken.

De raamovereenkomst is voor de naleveringen. Amsterdam UMC levert de informatie voor de ruimtenummerbordjes (ruimtenummers, tekst en eventueel barcode) aan. Opdrachtnemer dient dit om te zetten naar een productiebestand o.b.v. het Adobe Illustrator bestand van Mijksenaar voor een ruimtenummerbordje. De verwerking van deze informatie dient in de prijs van het ruimtenummerbordje verwerkt te zijn.

Naleveringen bestaan voornamelijk uit nieuwe bebording voor een van de nieuwe gebouwen op locatie VUmc, ruimtenummerbordjes en nieuwe inlays voor locatie AMC en kliklijsten in A3 en A4 formaat voor informatie over bijvoorbeeld openingstijden.

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen Opdrachtgever:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
Peter van den Heuvel	Beheerder bouwkunde	T: 06-22619758 @: p.a.vandenheuvel@amsterdamumc.nl
Jelle Koeman	Leidinggevende Realisatie werktuigbouw en bouwkunde	T: 06-57528560 @: j.b.koeman@amsterdamumc.nl
Ronald Koster	Bouwkundig informatiebeheerder	T: 06-50087606 @: Ronald.koster@amsterdamumc.nl
Marijke Jhinnoe	Contractmanager VUmc	T: 06-10667541 @: s.m.jhinnoe@amsterdamumc.nl
Sabrina Hetem	Strategisch inkoper	T: 06 50087611 @: s.hetem@amsterdamumc.nl

Tabel 1: Contactpersonen Opdrachtgever

Contactpersonen Opdrachtnemer:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
		T: @:
		T: @:
		T: @:
		T: @:

Tabel 2: Contactpersonen Opdrachtnemer

2.2 Structuur standaardcommunicatie

Operationeel contact

OPDRACHTGEVER		Opdrachtnemer
Beheerder	↔	[Afdeling/persoon]
Contractmanager	↔	[Afdeling/persoon]
Teamhoofd beheer	↔	[Afdeling/persoon]

Tabel 3: Operationeel contact

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.

Er zal halfjaarlijks een gesprek plaatsvinden waarin mogelijke verbeteringen m.b.t. de staat van de bebording en ophangstelsysteem worden besproken. Tevens zullen de KPI's worden geëvalueerd.

Indien er sprake is van (bijna) incidenten wordt dit door Amsterdam UMC onderzocht, indien oorzaak bij leverancier ligt wordt er direct melding gedaan bij leverancier. Bovendien wordt dit ook intern gemeld en waar nodig geëscaleerd. Hiervoor wordt er niet gewacht tot het halfjaarlijkse gesprek. **Overleg**

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
[invullen]	[invullen]	Mogelijke verbeterpunten m.b.t. staat van de bebording en ophangstelsysteem. Evaluatie KPI's; Aandachtspunten; Rapportages; Ontwikkelingen binnen beide organisaties	2 x per jaar De rapportages (zie hoofdstuk 4) worden uiterlijk 1 week voor overleg verstrekt.

Tabel 4: Tactisch overleg

3. Processen

3.1 Werkzaamheden en informatievoorziening

1. Opdrachtnemer komt conform planning de wayfinding leveren en de bijbehorende dienstverlening verzorgen.
2. Bij geconstateerde afwijkingen dient Opdrachtnemer direct gepaste actie te ondernemen
3. Na bezoek rapportage met constatering en eventuele aanbevelingen naar de desbetreffende Beheerder (zie Contactpersoon)

3.2 Proces opdrachtverstrekking

1. Bij naleveringen in de basis conform inkoopopdracht (offerte of order).
2. Afwijkingen ten opzichte van planning worden telefonisch en/of per e-mail doorgegeven. Deze worden bekrachtigd middels inkoopopdrachten, gebaseerd op contractuele condities en tarieven

3.3 Klachtenprocedure

Klacht wordt afgehandeld via een beschreven klachtenprocedure

1. Contactpersoon van Opdrachtnemer ontvangt klacht van Opdrachtgever;
2. Klacht wordt volgens Klachten Procedure Opdrachtnemer in behandeling genomen en afgehandeld
3. De belanghebbende/melder wordt binnen 24 uur gebeld door de contactpersoon van Opdrachtnemer met verwachte oplostijd. En neemt deze op in de rapportage (onderwerp Tactisch overleg)

3.4 Overige afspraken

Scope en uitzonderingen

Het is de intentie van de Opdrachtgever om opdrachten als bedoeld in de Raamovereenkomst zoveel mogelijk te gunnen onder deze overeenkomst. De Opdrachtgever behoudt zich echter het recht voor om in bepaalde gevallen andere partijen dan die middels de doorlopen aanbesteding zijn gecontracteerd, buiten de Raamovereenkomst om, te benaderen. Dat kan zich bijvoorbeeld voordoen indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan een uitvraag of bij gemengde opdrachten waarvan de werkzaamheden deel uitmaken van een meer omvangrijke opdracht. Bij contractering buiten de Raamovereenkomst zal de Opdrachtgever uiteraard de aanbestedingsregels in acht nemen.

Onderaanneming

In geval van Onderaanneming door Opdrachtnemer ligt de volledige verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer. Zowel werkinhoudelijk, als ook qua naleving van de geldende procedures, waaronder veiligheidsaspecten.

4. Managementinformatie

Informatie ten behoeve van de KPI's worden gemonitord door Amsterdam UMC.

5. Evaluatie

5.1 KPI's

De Opdrachtgever wil contracten sturen op de volgende thema's Kwaliteit, Risico's, Financiën (controle op kosten), Processen (waarborgen veiligheid en gedragsregels en benoemen en mitigeren risico's), Tevredenheid (ervaring van dienstverlening) en Innovatie (optimalisatie van processen).

Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van het contracten en of aanpassingen gewenst of noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer wordt hierbij gestimuleerd actief mee te denken over de KPI's. Op de hieronder beschreven KPI's wenst de Opdrachtgever in ieder geval te sturen.

1. Beschikbaarheid actuele informatie
2. Response en reactietijd

KPI 1	Beschikbaarheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Streven naar het binnen 5 werkdagen beschikken over actuele documentatie.	Opdrachtgever wil te allen tijde beschikken over actuele informatie.
Welke prestaties meten?	Het bijwerken van opmaakbestanden binnen 5 werkdagen. Binnen 5 werkdagen (na opvragen) leveren van bestanden en informatie. Binnen 5 werkdagen na montage van bebording bijwerken van bibliotheek en/of database.	N.v.t.
Hoe meten? (middel/ bron)	Periodieke rapportages Amsterdam UMC	Rapportage in Excel-format
Hoe meten? (frequentie)	Per half jaar	Deze rapportages worden 1 keer per half jaar door onze informatiebeheerders verstrekt ter voorbereiding op het overleg.
Wie meet?	Informatiebeheerders	De informatiebeheerders houden dit bij.
Norm	5 werkdagen	N.v.t.
Actie	Wanneer de score van de KPI ondermaats is, gaat Opdrachtnemer binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren, al dan niet op basis van een Verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan.	

Tabel 5: KPI 1

KPI 2	Respons- en reactietijd	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Snelle opvolging van aanvragen.	Naar aanleiding van de eisen m.b.t. respons- en reactietijden worden een aantal prestaties gemeten.

Welke prestaties meten?	Reactietijd op een aanvraag of verzoek van Amsterdam UMC is maximaal 4 uur tijdens kantooruren (09.00 uur – 16.00 uur (CET)) vanuit een volledig werkende vestiging. Na een offerteaanvraag dient Amsterdam UMC binnen 5 werkdagen een offerte van Opdrachtnemer te ontvangen. Na een verzoek vanuit Amsterdam UMC t.b.v. een nalevering, dient Opdrachtnemer de tekstuele aanvraag binnen 5 werkdagen om te zetten naar een proefdruk en deze te sturen naar Gegevensbeheer (wayfinding@amsterdamumc.nl). Bij een nalevering met prioriteit (calamiteit) dient er geen proefdruk verzonden te worden. Opdrachtnemer dient bij een nalevering met prioriteit (calamiteit) binnen 3 werkdagen een bord te kunnen leveren en monteren. Opdrachtnemer dient bij een kleine nalevering van maximaal 10 borden, na akkoord van Amsterdam UMC op de proefdruk, de desbetreffende borden binnen 2 weken te leveren en te monteren. Opdrachtnemer dient bij een grote nalevering van meer dan 10 borden, na akkoord van Amsterdam UMC op de proefdruk, de desbetreffende borden binnen 8 weken te leveren en te monteren tenzij er aangetoond kan worden dat bepaalde materialen niet tijdig leverbaar zijn.	
Hoe meten? (middel/ bron)	Periodieke rapportages Amsterdam UMC	N.v.t.
Hoe meten? (frequentie)	Na elke aanvraag.	Opnemen in rapportage (Excel). Deze rapportage wordt elk halfjaar besproken.
Wie meet?	Informatiebeheerders	De informatiebeheerders houden dit bij.
Norm	Verschilt per prestatie.	Naast de handeling is communicatie over aanpak en afhandeling ook essentieel. Op deze manier kunnen de (interne) belanghebbenden goed worden geïnformeerd (verwachtingenmanagement).
Actie	Wanneer de score van de KPI ondermaats is, gaat Opdrachtnemer binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Bij een aanhoudende matige/ onvoldoende prestatie schrijft Opdrachtgever een Verbeterplan binnen 2 weken. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan.	

Tabel 6: KPI 2

5.2 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 (= goed).

Per kalenderjaar zijn afwijkingen van de KPI('s) toegestaan, dit is afhankelijk van de zwaarte van de betreffende KPI's. Indien dit aantal door Opdrachtnemer wordt overschreden kunnen hieraan door Opdrachtgever consequenties worden verbonden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst. Tevens bestaat de mogelijkheid dat bij herhaaldelijke tekortkoming niet over zal worden gegaan tot verlenging van de overeenkomst. In onderstaande tabel is per KPI de afwijking (grenswaarde) in 'matig' en 'onvoldoende' aangegeven. Vervolgens is in tabel 8 de maximale afwijking per kalenderjaar aangegeven.

KPI Beoordeling	1	2
	Beschikbaarheid	Respons- en reactietijd
Goed (=norm)	Binnen 5 werkdagen beschikken over actuele informatie.	Respons- en reactietijd conform gestelde prestatie indicatoren.
Matig	Voor 70-90% van de aanvragen binnen ≥ 5 werkdagen beschikken over actuele informatie.	Voor 70-90% voldoen aan de gestelde respons- en reactietijden.
Onvoldoende	Voor $\geq 70\%$ van de aanvragen binnen ≥ 5 werkdagen beschikken over actuele informatie.	Voor $\geq 70\%$ voldoen aan de gestelde respons- en reactietijden.

Tabel 7: afwijking grenswaarde per KPI

Scenario	goed	matig	onvoldoende	maximale toegestane afwijkingen en actie/sanctie
A	Alle KPI's	-		0x onvoldoende afwijking. Continueren dienstverlening conform contract
B		KPI 1 of 2		1x matige en/ of onvoldoende afwijking mbt KPI 1 en/ of 2. Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Bij een aanhoudende matige/ onvoldoende prestatie schrijft Opdrachtgever een Verbeterplan binnen 2 weken. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan
C			KPI 1 en KPI 2	Acuut overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Een dergelijke (mis)performance kan aanleiding om contract te ontbinden, conform artikel 20.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden UMC VU medisch centrum versie 27 mei 2021.

Tabel 8: Combinaties van maximaal toegestane afwijkingen per kalenderjaar