

Service Level Agreement

1. Doel van de service

Het doel van de overeenkomst, en daarmee de dienstverlening is het volgende:

1. Tijdige levering van medische artikelen zodat VRR altijd beschikking heeft over voldoende medische artikelen zodat het primaire proces van de VRR niet stagneert;
2. Derving minimaliseren door onder andere efficiënt logistiek proces;
3. Duurzame levering van medische artikelen;
4. Optimalisering van levering- en beheerproces in overleg met VRR gedurende looptijd overeenkomst.

2. Serviceniveau

Toelichting:

Dit hoofdstuk wordt gevuld in de verificatiefase.

Hier wordt beschreven wat de Leverancier gaat doen na de initiatiefase om de in het implementatieplan geformuleerde resultaten en in het Beschrijvend document en de Inschrijving gestelde doelstellingen te onderhouden en te verbeteren (hoe, wat, waar, wanneer, wie).

Te denken valt o.a. aan:

- *Onderhoud*
 - o *Correctief onderhoud*
 - o *Preventief onderhoud*
 - o *Innovatief onderhoud*
- *Gebruikersondersteuning*
 - o *Bereikbaarheid supportorganisatie*
 - o *Prioritering van storingen*
 - o *Reactietijden*
 - o *Oplostijden*
 - o *Back-up methode en frequentie*
 - o *Uitwijkprocedure*
- *Kwaliteit*

Hoe borgt de Leverancier de kwaliteit die hij aanbiedt.
- *Kritieke Prestatie Indicatoren*

Welke KPI's stelt Leverancier voor. Hoe, wanneer en met wie worden deze KPI's bijgesteld.
- *Monitoring*

De Leverancier brengt periodiek rapport uit over de nakoming van de overeengekomen service levels. Hoe wordt de naleving gemeten met betrekking tot de service-afspraken, welke informatie met welke frequentie wordt hierover op welke manier gedeeld met VRR?
- *Klantvriendelijkheid*

Hoe ziet Leverancier toe op de klantvriendelijkheid.

Geef aan wat Leverancier van VRR verwacht.

Hier wordt beschreven welke verwachtingen Leverancier vanuit haar SLA van VRR heeft gedurende de looptijd van het contract.

3. Overlegstructuur en rapportages

Toelichting:

Dit hoofdstuk wordt nader gevuld in de verificatiefase.

Naam overleg/rapportage	Frequentie	Onderwerpen/inhoud rapportages	Deelnemers
Overleggen			
Bespreking leveranciersbeoordeling	Jaarlijks	• Implementatie; • Vernieuwingen en ontwikkelingen op artikelniveau; • Niet leverbare artikelen en (tijdelijke) alternatieven; • Extra af te nemen artikelen; • (spoed)leveringen, leverdata en bevoorrading; • Kwaliteit van dienstverlening en kwaliteit van artikelen; • Risico's bij uitvoering contract; • Organisatie/medewerkers; • Informatie/communicatie; • Hygiëne van de grijpvoorraadkasten; • Duurzaamheid en ontwikkelingen bij de Inschrijver.	
		•	
Escalatieoverleg	Bij behoefte	Onderwerp escalatie	Nader te bepalen, afhankelijk van onderwerp
Rapportages			
Afname overzicht	<nader te bepalen>	• afgenomen artikelen, • gespecificeerd per locatie, • cumulatieve aantallen per locatie; • cumulatieve kostenoverzicht. De gebruiksoverzichten worden per locatie op uniforme wijze weergegeven	

4. Contactgegevens

Toelichting:

Dit hoofdstuk wordt gevuld in de verificatiefase.

Leverancier

Naam	telefoonnummer	e-mailadres
<1e contactpersoon>		
<2e contactpersoon>		
<piketnummer>		

VRR

Naam	telefoonnummer	e-mailadres
<1e contactpersoon>		
<2e contactpersoon>		