

| Bijlage 8 Service Level Agreement Gemeente Lelystad                                          |                                  |                                                                                                                                |                                                                  |           |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                          |                       |                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Categorie                                                                                    | Onderwerp                        | KPI                                                                                                                            | Prestatie indicator                                              |           | Norm                                                                                                          | Norm waardering                                                                                                                                                                                       | Actie bij onvoldoende                                                                                                                                        | Verantwoordelijke documentatie                                                                                                                           | Frequentie (per jaar) | Documentatie                                                                               |
|                                                                                              |                                  |                                                                                                                                | Onvoldoende                                                      | Voldoende |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                          |                       |                                                                                            |
| Prijs                                                                                        | Factuur                          | De facturen zijn opgesteld conform overeenkomst                                                                                |                                                                  |           | 100% van de facturen is correct.                                                                              | Voldoende = 100% van facturen is correct<br>Onvoldoende = 1 of meer facturen bevat 1 of meer fouten.                                                                                                  | Onderdelen die onvoldoende scoren dienen volgens kwartaaloverleg voldoende te scoren n.a.v. een verbetervoorstel binnen 10 werkdagen door Opdrachtnemer.     | Opdrachtgever                                                                                                                                            | 4x                    | De facturen, overeenkomst en prijzenblad                                                   |
| Kwaliteit                                                                                    | Levering Basis diensten          | De Basisdiensten zijn voldaan volgens PVE                                                                                      |                                                                  |           | 99 98% van de basis dienst uren is geleverd. (Wijziging Nvl 1 vraag 29)                                       | Voldoende = 99-98% -100%<br>Onvoldoende < 99 98% (Wijziging Nvl 1 vraag 29)                                                                                                                           | Onderdelen die onvoldoende scoren dienen volgens kwartaaloverleg voldoende te scoren n.a.v. een verbetervoorstel binnen 10 werkdagen door Opdrachtnemer.     | Opdrachtnemer                                                                                                                                            | 4x                    | Rapportage en rooster waarmee wordt aangetoond dat is voldaan aan de leveringsplicht.      |
|                                                                                              | Levertijd van optionele diensten | De levertijd is conform PVE en PVA van inschijver.                                                                             |                                                                  |           | 100% van optionele diensten is tijdig geleverd                                                                | Voldoende = 100% van optionele diensten is tijdig geleverd<br>Onvoldoende = + 2 of meer van de optionele diensten zijn niet tijdig geleverd. (Wijziging Nvl 1 vraag 28)                               | Onderdelen die onvoldoende scoren dienen volgens kwartaaloverleg voldoende te scoren n.a.v. een verbetervoorstel binnen 10 werkdagen door Opdrachtnemer.     | Opdrachtnemer                                                                                                                                            | 4x                    | Overzicht optionele diensten per aanvraag datum aanvraag en start datum.                   |
|                                                                                              | Klachten                         | Opdrachtnemer heeft de zaken volledig onder controle (de Pool, geleverde Diensten, kwaliteiten medewerker, juiste medewerkers) |                                                                  |           | Er zijn geen klachten over de Opdrachtnemer                                                                   | Voldoende = 0 klachten<br>Onvoldoende >=1 klachten en/of tussentijdse gesprekken nodig met de Opdrachtnemer                                                                                           | Onderdelen die onvoldoende scoren dienen volgens kwartaaloverleg voldoende te scoren n.a.v. een verbetervoorstel binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer.      | Opdrachtgever                                                                                                                                            | 4x                    | Klachtenmeldingen geregistreerd in FMIS (Topdesk)                                          |
|                                                                                              |                                  | De mate waarin klachten worden afgehandeld (snelheid, helderheid, proactief en terugkoppeling).                                |                                                                  |           | De klachten worden binnen 24 uur opgepakt en verbeter voorstel gedaan.                                        | Voldoende = 0 klachten<br>Onvoldoende >=1 klachten en/of tussentijdse gesprekken nodig met de Opdrachtnemer                                                                                           | Onderdelen die onvoldoende scoren dienen volgens kwartaaloverleg voldoende te scoren n.a.v. een verbetervoorstel binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer.      | Opdrachtgever                                                                                                                                            | 4x                    | Klachtenmeldingen geregistreerd in FMIS (Topdesk)                                          |
|                                                                                              | Meldingenbeheer                  | FMIS systeem Topdesk                                                                                                           |                                                                  |           | De 1e lijn meldingen zijn binnen gestelde reactietijd in behandeling genomen.                                 | Voldoende >= 98% van 1e lijn meldingen is binnen gestelde reactie tijd in behandeling genomen.<br>Onvoldoende< 98 % van 1e lijn meldingen is binnen gestelde reactie tijd in behandeling genomen.     | Onderdelen die onvoldoende scoren dienen volgens kwartaaloverleg voldoende te scoren n.a.v. een verbetervoorstel binnen 10 werkdagen door Opdrachtnemer.     | Opdrachtgever                                                                                                                                            | 4x                    | 1e lijn meldingen geregistreerd in FMIS (Topdesk)                                          |
|                                                                                              | Medewerkers profiel              | Medewerkers worden door Opdrachtnemer geselecteerd zoals omschreven in functieprofiel PVE                                      |                                                                  |           | Stelt juiste kandidaten voor klikgesprek                                                                      | Voldoende = 100% van de klikgesprekken leidt tot inzet.<br>Onvoldoende = 1 of meer klikgesprekken leiden niet tot inzet.                                                                              | Onderdelen die onvoldoende scoren dienen volgens kwartaaloverleg voldoende te scoren n.a.v. een verbetervoorstel binnen 10 werkdagen door Opdrachtnemer.     | Opdrachtnemer                                                                                                                                            | 4x                    | Overzicht klik gesprekken voorzien van volgende gegevens: datum, kandidaat en inzet ja/nee |
|                                                                                              |                                  | Medewerkers gedragen zich conform functieprofiel in het PVE.                                                                   |                                                                  |           | Er zijn geen klachten van het team Facilitaire Service Desk over de door Opdrachtnemer ingezette medewerkers. | Voldoende = 0 klachten<br>Onvoldoende >=1 klachten en/of tussentijdse gesprekken nodig met de Opdrachtnemer                                                                                           | Onderdelen die onvoldoende scoren dienen volgens kwartaaloverleg voldoende te scoren n.a.v. een verbetervoorstel binnen 10 werkdagen door Opdrachtnemer.     | Opdrachtgever                                                                                                                                            | 4x                    | Klachtenmeldingen geregistreerd in FMIS (Topdesk)                                          |
|                                                                                              | Partnership                      | Communicatie                                                                                                                   | De communicatiematrix met bijbehorende actiepunten zijn gehaald. |           |                                                                                                               | Op het gebied van communicatie is in het PVE een communicatiematrix vastgelegd waaraan dient te worden voldaan. De afspraken die tijdens deze overleggen worden genotuleerd door Opdrachtnemer.       | Voldoende = Minimaal 2 onderwerpen Communicatie kunnen met 'Ja' beantwoord worden.<br>Onvoldoende =<1 onderwerp Communicatie kan met 'Ja' beantwoord worden. | Onderdelen die onvoldoende scoren dienen volgens kwartaaloverleg voldoende te scoren n.a.v. een verbetervoorstel binnen 10 werkdagen door Opdrachtnemer. | Opdrachtnemer         | 4x                                                                                         |
| Opdrachtnemer heeft binnen de termijn gesteld in PVE de notulen aan Opdrachtgever verstrekt. |                                  |                                                                                                                                | Opdrachtnemer                                                    |           |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                          |                       |                                                                                            |
| Verbeterpunten zijn binnen gestelde termijn aangeleverd                                      |                                  |                                                                                                                                | Opdrachtnemer                                                    |           |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                          |                       |                                                                                            |
| Ontwikkeling                                                                                 |                                  | Opdrachtnemer voldoet volgens Leidraad, "Subgunningscriterium 4 Toegevoegde waarde".                                           |                                                                  |           | Opdrachtnemer voldoet aan het Plan van Aanpak uit de Inschrijving voor de toegevoegde waarde.                 | Voldoende = Opdrachtnemer voert toegevoegde waarde uit zoals is beschreven in Plan van Aanpak<br>Onvoldoende: Opdrachtnemer voert toegevoegde waarde niet uit zoals is beschreven in Plan van Aanpak. | Onderdelen die onvoldoende scoren dienen volgens kwartaaloverleg voldoende te scoren n.a.v. een verbetervoorstel binnen 10 werkdagen door Opdrachtnemer.     | Opdrachtnemer                                                                                                                                            | 4x                    | Documentatie over facilitaire ontwikkelingen en het Plan van Aanpak                        |