

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 Onvoldoende = 1 of meer facturen bevat 1 of meer fouten.	Onderdelen die onvoldoende scores 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% van de basis dienst uren is geleverd.	Voldoende = 99% -100% Onvoldoende < 99%	Onderdelen die onvoldoende scores 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 Onvoldoende = 1 of meer van de optionele diensten zijn niet tijdig geleverd.	Onderdelen die onvoldoende scores 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 Onvoldoende >=1 klachten en/of tussentijdse gesprekken nodig met de Opdrachtnemer	Onderdelen die onvoldoende scores 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 Onvoldoende >=1 klachten en/of tussentijdse gesprekken nodig met de Opdrachtnemer	Onderdelen die onvoldoende scores 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. Onvoldoende< 98 % van 1e lijn meldingen is binnen gestelde reactie tijd in behandeling genomen.	Onderdelen die onvoldoende scores 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. Onvoldoende = 1 of meer klikgesprekken leiden niet tot inzet.	Onderdelen die onvoldoende scores 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 Onvoldoende >=1 klachten en/of tussentijdse gesprekken nodig met de Opdrachtnemer	Onderdelen die onvoldoende scores 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. Onvoldoende =<1 onderwerp Communicatie kan met 'ja' beantwoord worden.	Onderdelen die onvoldoende scores dienen volgens kwartaaloverleg voldoende te scoren n.a.v. een verbetervoorstel binnen 10 werkdagen door Opdrachtnemer.	Opdrachtnemer	4x	Notulen en verbetervoorstellen
		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 Onvoldoende: Opdrachtnemer voert toegevoegde waarde niet uit zoals is beschreven in Plan van Aanpak.	Onderdelen die onvoldoende scores 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