

Service Level Agreement (SLA)

Onderhoud Koeltorens en Legionellabeheer

tussen



en

[Logo leverancier]

Opdrachtgever : VU
Leverancier :
Referentie : [Contractnummer]
Versie : 23072701
Datum : [00-00-0000]

Inhoud

Inleiding	3
1. Opdracht.....	4
2. Communicatie	4
2.1 Contactpersonen en rol.....	4
2.2 Structuur standaardcommunicatie	4
2.3 Overlegstructuur.....	5
3. Processen	5
3.1 Werkzaamheden en informatievoorziening.....	5
3.2 Proces opdrachtverstrekking.....	5
3.3 Klachtenprocedure	6
3.3 Overige afspraken	6
4. Managementinformatie.....	6
5. Evaluatie.....	7
5.1 KPI's.....	7
5.2 Tekortkoming Opdrachtnemer	9
6. Facturatie	11

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen VU en [leverancier] (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 Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen

1. Opdracht

Preventief en correctief onderhoud, alsmede modificaties en levering van de benodigde chemicaliën ten behoeve van de koeltorens en bijbehorende installaties.

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen VU:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
	Chef van de Wacht	T: @:
	Chef van de Wacht	T: @:
	Onderhoudscoördinator W	T: @:
	Maintenance engineer	T: @:
	Manager Bedrijfsvoering & Onderhoud	T: @:
	Contractmanager	T: @:

Contactpersonen Opdrachtnemer:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
	Accountmanager (commercie)	T: @:
	Storingsdienst (24/7)	T: @:
		T: @:

2.2 Structuur standaardcommunicatie

Operationeel contact

VU		Opdrachtnemer
Chef van de Wacht (operationeel)	↔	[Afdeling/persoon]
Onderhoudscoördinator W (operationeel)	↔	[Afdeling/persoon]
Maintenance engineer (tactisch)	↔	[Afdeling/persoon]
Manager Bedrijfsvoering & Onderhoud (tactisch)	↔	[Afdeling/persoon]
Contractmanager	↔	[Afdeling/persoon]

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.

Operationeel overleg

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Chef van de Wacht Onderhoud-coördinator W	[invullen]	Opgetreden storingen Planning werkzaamheden	2 x per jaar

Tactisch overleg

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Maintenance engineer Manager Bedrijfsvoering & Onderhoud Contractmanager	[invullen]	Ontwikkelingen binnen beide organisaties; Aandachtspunten; Rapportages; Evaluatie KPI's	1 x per jaar De rapportages (zie hoofdstuk 4) dienen uiterlijk 1 week voor overleg in het bezit te zijn van de Maintenance engineer

Het doel van het tactisch overleg is de het bespreken van de performanceontwikkeling van de afgelopen periode. Hierbij worden trends besproken, de voortgang van de KPI's, managementrapportages, adviezen en verbetervoorstellen.

3. Processen

3.1 Werkzaamheden en informatievoorziening

1. Opdrachtnemer komt conform planning de installaties onderhouden
2. Bij geconstateerde afwijkingen dient Opdrachtnemer direct gepaste actie te ondernemen
3. Na bezoek rapportage met constatering en eventuele aanbevelingen naar de desbetreffende Chefs van de Wacht (zie Contactpersoon)

3.2 Proces opdrachtverstrekking

1. In basis conform planning

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 een procedure 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)

3.3 Overige afspraken

Scope en uitzonderingen

Het is de intentie van de VU om opdrachten als bedoeld in de Raamovereenkomst zoveel mogelijk te gunnen onder deze overeenkomst. De VU 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 om zal de VU 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

Elk jaar zal Opdrachtnemer de onderstaande rapportages in Excel-format aanleveren. De rapportages worden uiterlijk in de tweede week van elk jaar aangeleverd bij de contactpersonen van de VU, genoemd in paragraaf 2.1. In ieder geval een week voorafgaand aan de evaluatieafpraak op de Vrije Universiteit.

- Overzicht van gemelde storingen, gespecificeerd met omschrijving en kosten
- Overzicht van afgehandelde storingen, gespecificeerd met omschrijving, downtime en kosten
- Overzicht van afgeronde opdrachten buiten planning, gespecificeerd met omschrijving en kosten
- Overzicht van klachten, gespecificeerd met datum, omschrijving en oplossing
- Overzicht van offertaanvragen en het aantal aangeboden offerten

5. Evaluatie

5.1 KPI's

De VU 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 contract 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 VU in ieder geval te sturen.

1. Uptime koeltorens
2. Response- en hersteltijden
3. Beschikbaarheid chemicaliën
4. Rapportage

KPI 1	Uptime	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Beschikbaarheid van 99% in de 'zomermaanden' Beschikbaarheid van 90% in de overige maanden	'zomermaanden' = 1 april tot en met 30 september Twee koeltorens zijn 10 jaar oud Twee koeltorens zijn 1 jaar oud
Welke prestaties meten?	Niet beschikbare uren	De koeltorens mogen niet gelijktijdig stilstaan!
Hoe meten? (middel)	Werkorder login/ uitval tijd	
Hoe meten? (frequentie)	Uren op jaarbasis	
Wie meet?	Maintenance engineer	
Norm	Max % van de uren in een periode (zomermaanden en overige maanden)	Bij matige of onvoldoende beschikbaarheid zal Opdrachtgever dit aangeven bij Opdrachtnemer
Actie	Periodiek overleg/ evaluatie	

KPI 2	Response- en hersteltijden	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Optimale efficiëntie: als responstijd geldt bij spoedgevallen een maximum van 1 uur tussen meldtijdstip en reactie vanuit Opdrachtnemer. Indien uit het overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer blijkt dat	Nakomen van de afgesproken planning, de CCE-bedrijfsvoering is hierop afgestemd

	aanwezigheid van de monteur op locatie gewenst is, dient de monteur binnen 4 uur na het contact op locatie aanwezig te zijn. Bij planbaar werk geldt een reactietijd van één werkdag na melding.	
Welke prestaties meten?	Afwijkingen ten opzichte van de afgesproken onderhoudsplanning	
Hoe meten? (middel)	Agenda technisch. Afgesproken dag en tijdstip ten opzichte van daadwerkelijke aankomst.	
Hoe meten? (frequentie)	Per gepland bezoek	
Wie meet?	Onderhoudscoördinator W	
Norm	100%	Bij (significante) te late reactie en/of aankomst zal Opdrachtgever dit aangeven bij Opdrachtnemer
Actie	Actief agendamanagement	

KPI 3	Beschikbaarheid chemicaliën	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Voldoende voorraad beschikbaar op locatie	
Welke prestaties meten?	Tijdige en afgemeten hoeveelheden	
Hoe meten? (middel)	Fysieke observatie	
Hoe meten? (frequentie)	Wekelijkse voorraadcheck	
Wie meet?	Chef van de Wacht	
Norm	Minimaal 20% van het maandverbruik aanwezig en beschikbaar op locatie, met een maximum in relatie tot de beschikbare ruimte	Bij onvoldoende voorraad zal Opdrachtgever dit aangeven bij Opdrachtnemer
Actie		

KPI 4	Rapportage	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Inzage in de werkzaamheden	
Welke prestaties meten?	Deugdelijke en volledige overzichten/ rapportages van de uitgevoerde werkzaamheden	Cruciaal = alle relevante informatie om een oordeel te kunnen vellen over de kwaliteit van dienstverlening
Hoe meten? (middel)	Via een Excel-bestand	
Hoe meten? (frequentie)	Na elk bezoek	

Wie meet?	Onderhoudscoördinator W	
Norm	Maximaal 3 weken na elk bezoek	Bij niet tijdig rapporteren zal Opdrachtgever dit aangeven bij Opdrachtnemer
Actie	Actieve verslaglegging	

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 tabel 1 is per KPI de afwijking (grenswaarde) in 'matig' en 'onvoldoende' aangegeven. Vervolgens is in tabel 2 de maximale afwijking per kalenderjaar aangegeven.

KPI Beoordeling	1	2	3	4
	Uptime	Response- en hersteltijden	Beschikbaarheid chemicaliën	Rapportage
Goed (=norm)	99% van 01/04 – 30/09 95% in overige maanden De koeltorens staan niet gelijktijdig stil.	Geen afwijkingen ten opzichte van de afgesproken planning	Minimaal 20% van het maandverbruik aanwezig en beschikbaar op locatie, met een maximum in relatie tot de beschikbare ruimte	Deugdelijk en volledig, binnen 3 weken na elk bezoek
Matig		1 afwijking ten opzichte van de afgesproken planning		Deugdelijk en volledig, binnen 4 weken na elk bezoek
Onvoldoende	< 99% in zomermaanden < 95% in overige maanden De koeltorens staan gelijktijdig stil.	2 afwijkingen ten opzichte van de afgesproken planning	Minder dan 20% van het maandverbruik aanwezig en beschikbaar op locatie	Deugdelijk en volledig, binnen 5 weken na elk bezoek

Tabel 1: afwijking grenswaarde per KPI

Scenario	goed	matig	onvoldoende	maximale toegestane afwijkingen en actie/ scantie
----------	------	-------	-------------	---

A	<i>Alle KPI's</i>	-		<i>0x onvoldoende afwijking. Continueren dienstverlening conform contract</i>
B		<i>KPI 3 en/ of 4</i>	<i>KPI 3 en/ of 4</i>	<i>1x matige en/ of onvoldoende afwijking mbt KPI 3 en/ of 4. 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</i>
C			<i>KPI 1 of 2</i>	<i>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 17 van de Overeenkomst</i>

Tabel 2: Combinaties van maximaal toegestane afwijkingen per kalenderjaar

6. Facturatie

Facturen dienen verzonden te worden aan:

Vrije Universiteit Amsterdam

F&A/FSC/BA HG 1E-20

Ref: kostenplaatsnummer/opdrachtnummer

De Boelelaan 1105
1081 HV Amsterdam

De factuur wordt gemaïld naar: invoice@vu.nl

Op de factuur staan naast de wettelijk vereiste gegevens de volgende gespecificeerde gegevens:

- Opdrachtnummer of kostenplaatsnummer
- Opdrachtgever/contactpersoon

Daarnaast gelden de volgende afspraken:

- Het kan voorkomen dat in de Nadere Overeenkomst of Opdrachtbrief afwijkende facturatiegegevens opgegeven worden.
- De facturatie geschiedt maandelijks achteraf, dan wel na afronding van de opdracht.
- Facturen zijn opgesteld per nadere overeenkomst of project (dus geen samengestelde facturen).

Voor overige bepalingen zie Artikel 12 van de overeenkomst