

Service Level Agreement (SLA)

Onderhoud transportinstallaties

tussen

VUMC

en

{leverancier}

Opdrachtgever :
Leverancier :
Referentie : [Contractnummer]
Versie : 0.991
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.....	6
3.1 Werkzaamheden en informatievoorziening.....	6
3.2 Proces opdrachtverstrekking.....	6
3.3 Klachtenprocedure.....	7
3.4 Overige afspraken	7
4. Managementinformatie	8
5. Evaluatie.....	9
5.1 KPI's	9
5.2 Tekortkoming Opdrachtnemer.....	14

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen VUMC (hierna te noemen: Opdrachtgever) 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 evaluaties van de in onderliggende SLA vastgelegde afspraken, welke door Opdrachtgever worden vastgelegd in gespreksverslagen.

1. Opdracht

Het uitvoeren van zowel preventief- als ook correctief onderhoud met betrekking tot het onderhoud van transportinstallaties

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen Opdrachtgever:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
	Beheerder	T: @:
	Beheerder	T: @:
	Coördinator gebouw en techniek	T: @:
	Contractmanager	T: @:
	Teamhoofd Beheer & Onderhoud	T: @:

Tabel 1: Contactpersonen Opdrachtgever

Contactpersonen Opdrachtnemer:

Met opmerkingen [TS(1)]: In te vullen door {leverancier}

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

Tabel 2: Contactpersonen Opdrachtnemer

2.2 Structuur standaardcommunicatie

Operationeel contact

Met opmerkingen [TS(2)]: In te vullen door/ af te stemmen met {leverancier}

OPDRACHTGEVER		Opdrachtnemer
Beheerder	↔	[Afdeling/persoon]
Coördinator beheer & onderhoud	↔	[Afdeling/persoon]
Contractmanager (tactisch)	↔	[Afdeling/persoon]
Teamhoofd Beheer & Onderhoud	↔	[Afdeling/persoon]

Tabel 3: Operationeel contact

2.3 Overlegstructuur

Operationeel overleg

Van het Operationeel overleg maakt Opdrachtnemer het verslag/actielijst en deze wordt binnen 5 werkdagen na het overleg verstrekt aan de aanwezigen.

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Beheerder Coördinator Gebouw & Techniek	Service coördinator	Opgetreden storingen Trendanalyse Planning werkzaamheden	4 x per jaar

Tabel 4: Operationeel overleg

Met opmerkingen [TS(3)]: De operationeel verantwoordelijke.
Afstemmen met In te vullen door/ af te stemmen met {leverancier}

Tactisch overleg

Notulen/verslagen van het tactisch overleg wordt verzorgd door Opdrachtgever en deze wordt binnen 5 werkdagen na het overleg verstrekt aan de aanwezigen.

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Contractmanager Beheerder Coördinator Gebouw & Techniek Teamhoofd Beheer & Onderhoud	[invullen]	Evaluatie KPI's; Aandachtspunten; Rapportages; Ontwikkelingen binnen beide organisaties Adviezen en verbetervoorstellen	2 x per jaar De rapportages (zie hoofdstuk 4) dienen uiterlijk 1 week voor overleg in het bezit te zijn van de • Beheerder • Contractmanager • Coördinator Gebouw & Techniek

Tabel 5: Tactisch overleg

Met opmerkingen [TS(4)]: De commercieel en inhoudelijk verantwoordelijke(n).
Afstemmen met In te vullen door/ af te stemmen met {leverancier}

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 -gecontroleerd voor aanvang van het onderhoudsjaar (eis 52 uit PvE)!- de installaties Preventief onderhouden.
2. Bij geconstateerde afwijkingen dient Opdrachtnemer direct gepaste actie te ondernemen. Met afwijkingen wordt bedoeld;
 - a. andere technische gebreken dan de storingsopdracht waarvoor men ter plekke is,
 - b. andere technische gebreken dan de werkzaamheden welke van toepassing zijn voor het reguliere onderhoud,
3. Na bezoek/werkzaamheden volgt na 2 weken (10 werkdagen) rapportage (model VUmc) met constatering en eventuele aanbevelingen naar de desbetreffende Contactpersoon. Deze is bij uitvoer van regulier onderhoud de Technisch Beheerder en bij het uitvoeren van storingsopdrachten afdeling Gebouw & Techniek.
4. Met gepaste actie wordt bedoeld;
 - a. Afwijkingen die gevaar kunnen opleveren voor de brandveiligheid; direct tegenmaatregelen treffen/oplossen van het probleem en direct contact opnemen met de Beheerder of afdeling Gebouw & Techniek. Indien de kosten hiervoor onder de €1000,- liggen (geschat), kan dit direct uitgevoerd worden. Boven de €1000,- eerst akkoord van de Beheerder.
 - b. Afwijkingen die geen gevaar opleveren voor de brandveiligheid; na, uitvoering van de opdracht of onderhoud melding maken bij Gebouw & Techniek of Beheerder.
 - c. Bij afwezigheid van de Beheerder wordt door Opdrachtnemer melding gemaakt van de evt. afwijking bij de continu-dienst (Gebouw & Techniek).

3.2 Proces opdrachtverstrekking

VUmc kent 3 orderstromen:

1. Voor het reguliere onderhoudswerk conform planning en contract (vast tarief).
2. Voor het oplossen van storingen/calamiteiten/ correctief onderhoud (op basis van uurtarieven)
3. Het uitvoeren kleine losse opdrachten (regiewerkzaamheden op basis van uurtarieven).

Ad 1

VU medisch centrum verstrekt jaarlijks (in januari) een inkoopordernummer AM-ordernummer) van 4 regels waarmee Opdrachtnemer de kosten per kwartaal voor preventief onderhoud voor het betreffende jaar in rekening kan brengen. Deze 4 facturen worden verstuurd naar de crediteurenadministratie. Facturatie van het preventief onderhoud vindt plaats achteraf in vier gelijke termijnen/kwartalen.

Ad 2

Voor werkzaamheden waarvan de materiaal- en arbeidsloonkosten minder zijn dan €1.000,00, heeft er vooraf geen toestemming gevraagd te worden voor het uitvoeren van de reparatie. Wel dient achteraf de kosten onderbouwd te worden.

De wijze van orderverstrekking voor correctief onderhoud (storingen) vindt plaats als volgt:

- Opdrachtnemer ontvangt eerst een z.g. (Ultimo) Job-nummer.
- Opdrachtnemer dient van de verholpen storingen per kwartaal een overzicht te sturen naar de Beheerder met per geval de desbetreffende (Ultimo) Job-nummer, als ook de oorzaak van de storing en de bijbehorende kosten.
- Beheerder controleert het overzicht en draagt zorg voor een AM-ordernummer aan de leverancier voor de facturatie
- Jobs onder €1.000,00 worden verzameld onder één factuur. Deze factuur wordt per kwartaal gefactureerd onder één AM-ordernummer.

Voor kosten boven de € 1.000,00 dient wel toestemming, in de vorm van een Offerte, te worden gevraagd aan Opdrachtgever. De wijze van orderverstrekking voor correctief onderhoud (storingen) vindt plaats als volgt:

- Offerte wordt gestuurd naar Beheerder
- Opdrachtnemer ontvangt daarna een AM-ordernummer.
- Met dit AM-ordernummer kan de werkelijke factuur gestuurd worden naar crediteurenadministratie.

Ad 3

Voor het uitvoeren van (meestal) éénmalige opdrachten verstrekt VUmc een apart inkoopordernummer op basis van de offerte waar daarna gefactureerd kan worden.

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.

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 halfjaar zal Opdrachtnemer de onderstaande managementrapportage in Excel-format aanleveren. De rapportage wordt aangeleverd bij de contactpersonen van de Opdrachtgever, genoemd in paragraaf 2.1, uiterlijk 5 dagen voorafgaand aan het Tactisch overleg (evaluatieafspraak).

Managementrapportage:

- a) Preventieve en correctieve acties en planmatige aantekeningen per lift van afgelopen periode.
- b) Storingsoverzicht (KPI 1). De Opdrachtnemer dient bij de rapportage van storingen aan te geven dat het om een niet (de Opdrachtgever) verwijtbare storing gaat. Voorkeur is om deze niet verwijtbare storingen onder te verdelen, zodat er een betere analyse kan plaatsvinden. Niet verwijtbare storing moeten worden onderbouwd met een rapport voorzien van foto's.
- c) Responsetijden van de correctieve acties (KPI 2)
- d) Klachtenafhandeling

Na elke storing (correctief onderhoud) dient uiterlijk binnen 2 weken (10 werkdagen) de ~~de~~ volgende gegevens door Opdrachtnemer aangereikt te worden (werkbbon) via gebouwtechniek.info@vumc.nl en beheerenonderhoud.info@vumc.nl:

- e) Uniek incidentnummer
- f) Lift
- g) Omschrijving incident
- h) Prioriteit
- i) Starttijd incident
- j) Reactietijd
- k) Start werkzaamheden
- l) Datum van de werkzaamheden;
- m) Hersteltijd
- n) Besteedde uren per functionaris
- o) Initiator incident (eerstelijns-support)
- p) Naam monteur
- q) Bevindingen van de monteur;
- r) Welke werkzaamheden zijn verricht ten behoeve van onderhoud of reparatie;
- s) Benoemen van onderdelen die zijn vervangen.
- t) Revisietekening (indien van toepassing)

Elk jaar op 1 juli dienen de volgende gegevens m.b.t. Conditierapportage/ MJOP aangereikt te worden aan de Beheerder:

- u) Resterende verwachte levensduur
- v) Vervangen onderdelen
- w) Preventieve en correctieve acties van afgelopen jaar
- x) De staat van de installatie
- y) Financiën samenhangend met punt v en w
- z) Te verwachten kosten/ investeringen voor komend jaar
- aa) Mogelijke verbeteringen m.b.t. (de staat van de) installatie

Opdrachtnemer stelt jaarlijks, gelijktijdig met het meerjarenonderhoudsbegroting een lijst op van de aan te schaffen reservematerialen ten behoeve van de calamiteitenvoorraad van Opdrachtgever. Dit zijn:

- Materialen die essentieel zijn voor de bedrijfszekerheid zoals besturing printen, frequentieregelingen en deurmotoren
- Materialen die een langere levertijd hebben dan 48 uur;
- Onderdelen die relatief snel slijten.

Deze lijst zal samen met de Opdrachtgever besproken worden en in overleg zal bepaald worden welke onderdelen daadwerkelijk op voorraad worden genomen.

Opdrachtnemer maakt jaarlijks ~~een~~ [meerjarenonderhoudsbegroting voor een](#) periode van 20 jaar in Excel voorzien van bedragen. De MJOB moet de Opdrachtgever meer inzicht geven in de noodzakelijk kosten en risico's voor de komende periode.

Hierin wordt onder meer het volgende opgenomen:

- De te verwachten kosten voor planmatige onderhoudswerkzaamheden, ter instandhouding van de conditie en gerelateerd aan het gebruik. Deze prognose dient te zijn gebaseerd op de feitelijk technische status van de componenten (met als basis NEN2676), niet op een commerciële prognose van vergelijkbare installaties uit het verleden of theoretische levensduren;
- Verwachte levertijden;
- Garantietermijn voor specifiek onderdeel;

De MJOB's ~~dienten~~ voor **1 juli** van elk jaar te worden geactualiseerd en aangeleverd.

5. Evaluatie

5.1 KPI's

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 Opdrachtnemer in ieder geval te sturen.

1. Storingen
2. Responsetijd
3. Rapportage

KPI 1	Storingen	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Ongestoorde bedrijfsvoering met betrekking tot de logistiek als ook een optimale <i>hospitality</i>	Liften verschaffen toegang tot werk- en openbare ruimtes, voor zowel medewerkers, patiënten en bezoekers
Welke prestaties meten?	Verwijtbare storingen. Dit zijn storingen die een gevolg zijn van een wanprestatie van Opdrachtnemer	Te denken valt aan storingen als gevolg van geen of gebrekkig onderhoud door opdrachtnemer
Hoe meten? (middel)	Storingenrapport (als onderdeel management rapportage)	Deze management rapportage wordt maximaal 5 werkdagen voor het tactisch overleg verstuurd naar de personen zoals aangeven in paragraaf 2.1 Contactpersonen.
Hoe meten? (frequentie)	Bij elk tactisch overleg, 2 keer per jaar	
Wie meet?	Opdrachtnemer	Dit maakt onderdeel uit van de managementrapportage van opdrachtnemer.
Norm	Maximaal 3 verwijtbare storingen per lift per jaar.	Naast het aantal storingen een maximale downtime per gebeurtenis: 48 uur in 90% van de gevallen. Oftewel: in 90% van de gevallen moet de storing binnen 48 uur zijn opgelost.
Actie	Wanneer de score van de KPI ondermaats is, schrijft Opdrachtnemer een verbeterplan binnen 2 weken (10 werkdagen). Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan.	

Tabel 6: KPI 1

KPI 2	Responsetijd	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Snelle opvolging van storingen/ incidenten, met minimale downtime van een lift als doel	Responsetijd (on site) calamiteit (opsluiting)/ Prio1 : Na contact met Opdrachtnemer binnen 1 uur ter plaatse en eerste actieve handeling. Responsetijd (on site) stilstand/ Prio 2 : Na contact met Opdrachtnemer binnen 3 uur eerste actieve handeling, of anders in overleg.
Welke prestaties meten?	Handelingstijd in uren	Moment van contact met Opdrachtnemer tot en met het moment van actieve handeling.
Hoe meten? (middel/ bron)	Responsetijden van de correctieve acties (als onderdeel managementrapportage)	Deze managementrapportage wordt maximaal 5 werkdagen voor het tactisch overleg verstuurd naar de personen zoals aangeven in paragraaf 2.1 Contactpersonen.
Hoe meten? (frequentie)	Bij elk tactisch overleg, 2 keer per jaar	
Wie meet?	Opdrachtnemer	Dit maakt onderdeel uit van de managementrapportage van opdrachtnemer.
Norm	Calamiteit (opsluiting)/ Prio 1: Responsetijd: binnen 1 uur (60 minuten) Stilstand/ Prio2: Responsetijd: binnen 3 uur (180 minuten) (of anders in overleg).	Streven: zelfde dag reparatie. Naast de handeling is communicatie over aanpak en afhandeling (verwachte downtime) ook essentieel. Op deze manier kunnen de (interne) belanghebbenden goed worden geïnformeerd in het kader van verwachtingenmanagement.
Actie	Wanneer de score van de KPI ondermaats is, schrijft Opdrachtnemer een verbeterplan binnen 2 weken (10 werkdagen). Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan.	

Tabel 7: KPI 2

KPI 3	Rapportage	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Inzage in de werkzaamheden en actuele staat van de kwaliteit	Zie Managementinformatie, hoofdstuk 4. Het logboek (eis 10 en 19 algemene eisen PvE) is additioneel ten opzichte van deze KPI.
Welke prestaties meten?	M.b.t. volledigheid, juistheid: aantal afwijkingen tussen rapportage en realiteit M.b.t. snelheid: aantal (werk)dagen na werkzaamheid dat de informatie wordt ontvangen door contactpersonen Opdrachtgever	
Hoe meten? (middel/ bron)	Ontvangen rapportages (Excel bestand volgens opdrachtgever lay-out) en orderbevestigingen	
Hoe meten? (frequentie)	Bij elke relevante gebeurtenis, zie ook norm	Onderwerp bij elk tactisch overleg, 2 keer per jaar
Wie meet?	Beheerder	Beheerder controleert of informatie/ rapportages compleet en tijdig worden ontvangen
Norm	Met betrekking tot volledigheid, juistheid: 0 afwijkingen tussen rapportage en realiteit Met betrekking tot management rapportage: dient uiterlijk 5 dagen voorafgaand aan Tactisch overleg ontvangen te zijn door contactpersonen Opdrachtgever (zie tabel 1) Met betrekking tot Mbt-werkbom (correctief onderhoud): uiterlijk binnen 2 weken (10 werkdagen) na elke correctieve werkzaamheid verstuurd te zijn naar gebouwtechniek.info@vumc.nl en beheerenonderhoud.info@vumc.nl. Met betrekking tot conditierapportage/MJOP: dient uiterlijk op 1 juli te worden ontvangen door beheerder. Met betrekking tot de lijst van de in overleg aan te schaffen reservematerialen: gelijktijdig met het MJOP Met betrekking tot MJOB: voor 1 juli van elk jaar geactualiseerd en aangeleverd.	

Actie	Wanneer de score van de KPI ondermaats is, schrijft Opdrachtnemer een verbeterplan binnen 2 weken (10 werkdagen). Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan.	
-------	--	--

Tabel 8: KPI 3

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 Y de maximale afwijking per kalenderjaar aangegeven.

KPI	1	2	3
Beoordeling	Storingen	Responsetijd	Rapportage
Goed (=norm)	Maximaal 3 verwijtbare storingen per lift per jaar (icm downtime per gebeurtenis korter dan 48 uur)	Calamiteit (opsluiting) Prio 1: Responsetijd: binnen 1 uur (60 minuten) Stilstand Prio2 : Responsetijd: binnen 3 uur (180 minuten) (of anders in overleg).	Informatie deugdelijk en volledig. Informatie (management rapportage, werkbon, conditierapportage/ MJOP, lijst reserve onderdelen, MJOB) ontvangen binnen de gestelde normen
Matig	-		Informatie niet geheel deugdelijk en/ of geheel volledig. Informatie (management rapportage, werkbon, conditierapportage/ MJOP, lijst reserve onderdelen, MJOB) ontvangen met een afwijking/ vertraging van maximaal 4 werkdagen binnen de gestelde normen

Onvoldoende	Meer dan 3 verwijtbare storingen per lift per jaar (icm downtime per gebeurtenis langer dan 48 uur)	Calamiteit (opsluiting) Prio 1: Responsetijd: langer dan 1 uur (60 minuten) Stilstand Prio2 : Responsetijd: langer dan 3 uur (180 minuten)	Informatie niet deugdelijk en/ of niet volledig. Informatie (management rapportage, werkbon, conditierapportage/ MJOP, lijst reserve onderdelen, MJOB) ontvangen met een afwijking/ vertraging van meer dan 4 werkdagen binnen de gestelde normen
-------------	---	--	---

Tabel 9: 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 3	KPI 3	1x matige en/ of onvoldoende afwijking m.b.t. KPI 3 Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Bij een matige/ onvoldoende prestatie schrijft Opdrachtnemer een Verbeterplan binnen 2 weken. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform

				contract en verbeterplan
C			KPI 1 en/ of KPI 2	Acuut overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtnemer schrijft een Verbeterplan binnen 2 weken. 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. Zie ook eis 29 PvE (algemene eisen)

Tabel 10: Combinaties van maximaal toegestane afwijkingen per kalenderjaar

Aldus overeengekomen in tweevoud,

Amsterdam UMC, locatie VUmc

{leverancier}

Plaats: Amsterdam

Plaats:

Naam:

Naam:

Functie:

Functie:

Datum: [Datum]

Datum: