

## Service Level Agreement (SLA)

Verhuisdiensten

tussen



en

[Logo leverancier]

|               |   |                              |
|---------------|---|------------------------------|
| Opdrachtgever | : | Vrije Universiteit Amsterdam |
| Leverancier   | : | [leverancier]                |
| Referentie    | : | 6600/2024/37                 |
| Versie        | : | 0.1                          |
| Datum         | : | 05-04-2024                   |

## Inhoud

|                                                          |   |
|----------------------------------------------------------|---|
| Inleiding.....                                           | 3 |
| 1. Opdracht .....                                        | 4 |
| 2. Communicatie .....                                    | 4 |
| 2.1 Contactpersonen.....                                 | 4 |
| 2.2 Overlegstructuur en management informatie .....      | 5 |
| 3. Processen .....                                       | 5 |
| 3.1 Proces offerteaanvraag tot opdrachtverstrekking..... | 5 |
| 3.2 Voorbereiding werkzaamheden.....                     | 6 |
| 3.3 Uitvoering werkzaamheden .....                       | 6 |
| 3.4 Klachtenprocedure .....                              | 6 |
| 3.5 Overige afspraken .....                              | 6 |
| 4. Kwaliteit .....                                       | 6 |
| 4.1 KPI's.....                                           | 6 |
| 4.2 Tekortkoming Opdrachtnemer .....                     | 9 |
| 5. Facturatie .....                                      | 9 |

## Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de samenwerking tussen de Vrije Universiteit (VU) (hierna te noemen: Opdrachtgever) en [leverancier] (hierna te noemen: Opdrachtnemer). Het doel van de 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 6600/2024/37 welke per 1 augustus 2024 ingaat.

De dienstverlening wordt beoordeeld door mondelinge evaluaties van de in onderliggende SLA vastgelegde afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

## 1. Opdracht

De opdracht betreft het verzorgen en coördineren van verhuizingen, inclusief alle daarvoor benodigde transport, logistieke en verpakkingsmiddelen, zowel intern (binnen de panden) als extern (tussen de panden en VU-locaties). Hierin behoudt de VU te allen tijde het recht om kleine verhuizingen zelf intern te organiseren. De opdracht betreft alle gebouwen waarin de VU is gevestigd.

Onder verhuisdiensten vallen alle activiteiten, diensten en middelen gericht op het fysiek verplaatsen van roerende zaken van organisatorische eenheden en/of personen. Evenals het verhuizen van IT-componenten en het uitvoeren van kabelmanagement. Binnen verhuisdiensten kunnen we grofweg de volgende activiteiten onderscheiden:

- interne verhuizingen  
het verhuizen binnen een pand en/of complex van panden waarbij het mogelijk is om zonder extern transport de werkzaamheden uit te voeren;
- externe verhuizingen  
het verhuizen tussen twee of meer panden, aangewezen door de opdrachtgever, waarbij extern transport noodzakelijk is om de verhuizing uit te voeren;
- overige activiteiten  
ofwel alle verhuisactiviteiten welke niet onder één van de hierboven beschreven verhuisdiensten ondergebracht kunnen worden, onder andere goederenopslag.

Naast het overbrengen van fysieke goederen vallen ook allerlei andere werkzaamheden op het vlak van dienstverlening: adviesdiensten, nazorg (handyman), opslag, archivering, arthandling, het digitaliseren van documenten, kantoorinrichting, afkoppelen en aansluiten van PC's, werkplaatsergonomie, schoonmaak, conciërgediensten en afvalverwijdering onder verhuisdiensten.

Binnen de VU zijn voornamelijk twee afdelingen bezig met het realiseren van verhuisbewegingen. Enerzijds vervullen de Facilitair Projectleiders van Realisatiemanagement deze rol, anderzijds verlopen verhuisbewegingen via de afdeling Logistiek.

## 2. Communicatie

### 2.1 Contactpersonen

Contactpersonen VU:

| Contactpersoon | Rol/functie | Contactgegevens |
|----------------|-------------|-----------------|
|                |             |                 |
|                |             |                 |

Contactpersonen [leverancier]:

| Contactpersoon | Rol/functie |  |
|----------------|-------------|--|
|                |             |  |
|                |             |  |

## 2.2 Overlegstructuur en management informatie

**Operationeel overleg:** Het doel van het operationeel overleg is het bespreken van de samenwerking en mogelijkheden ter (proces)verbetering hieromtrent.

| Betrokken VU                              | Opdrachtnemer | Inhoud van de communicatie                                                                                                                                                            | Frequentie    |
|-------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Projectleider RM<br>Coördinator Logistiek | [...]         | Operationeel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processen en procedures</li> <li>• Voortgang dienstverlening</li> <li>• Verbetermogelijkheden</li> <li>• Facturatie</li> </ul> | Naar behoefte |

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

| Betrokken VU                                                | Opdrachtnemer | Inhoud van de communicatie                                                                                                                                                                                                                                                            | Frequentie      |
|-------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Projectleider RM /<br>Coördinator RM<br><br>Contractmanager | [...]         | Tactisch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit dienstverlening en organisatie (prestatiemeting)</li> <li>• Voortgang samenwerking</li> <li>• Managementrapportage</li> <li>• Ontwikkelingen (markt en organisatie)</li> <li>• Jaarplan komende contractjaren</li> </ul> | 1 à 2x per jaar |

- Data en tijdstip wordt in overleg gepland door de VU evenals het aanleveren van de agenda.
- De verslaglegging wordt uiterlijk binnen vijf werkdagen na overleg aan de VU verzonden. Indien noodzakelijk kunnen de frequenties worden gewijzigd.
- Ieder kwartaal zal Opdrachtnemer de managementrapportages in Excel-format aanleveren bij de contractmanager van de Opdrachtgever, genoemd in paragraaf 2.1.

Inhoud van de rapportage is een overzicht van:

- De verstrekte opdrachten: Datum/ opdrachtgever/ inkoopnummer
- Bijbehorende omzet gespecificeerd per project/reguliere verhuizing
- De ontvangen klachten, hoe deze zijn afgehandeld.
- Overige bijzonderheden

## 3. Processen

### 3.1 Proces offerteaanvraag tot opdrachtverstrekking

- Opdrachtgever doet een offerteaanvraag per mail.

- Leverancier reageert binnen 2 werkdagen op de offerteaanvraag, plant (bij grote projecten) zo spoedig mogelijk een afspraak voor een inventarisatie en levert zo spoedig mogelijk inclusief een open begroting en planning.
- Opdrachtgever geeft akkoord op offerte en verstrekt opdracht middels een nadere opdracht.

### 3.2 Voorbereiding werkzaamheden

- Ter voorbereiding op de werkzaamheden worden verhuisbakken/hondjes/stickers/etc. afgeleverd bij de VU, twee weken voor de verhuizing.
- Leverancier stelt, op verzoek van Opdrachtgever, een draaiboek op met een duidelijke planning. Onderdelen hiervan zijn begin- en eindtijden en een logistiek plan.

### 3.3 Uitvoering werkzaamheden

- Leverancier voert opdracht uit conform gestelde planning.
- Tijdens de werkzaamheden ontstane schade, veroorzaakt door medewerkers van leverancier of onderaannemer(s), dienen dagelijks, gedurende de verhuizing, zowel direct (mondeling) als schriftelijk aan de betreffende contactpersoon van de VU te worden doorgegeven.
- De opdracht is afgerond na een door de leverancier georganiseerde oplevering. Onderdeel van de oplevering is een opname waarbij Opdrachtgever en leverancier fysiek een ronde lopen. De uitkomsten van de ronde worden vastgelegd in een rapportage waarin in ieder geval wordt vastgelegd: meer- en minderwerk, afwijkingen op de afgesproken doorlooptijd en schade en/of onvolkomenheden.
- Indien tijdens de ronde blijkt dat er nog werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, dan worden deze z.s.m. alsnog uitgevoerd;
- Na volledige uitvoering van de werkzaamheden kan gefactureerd worden.

## 3.4 Klachtenprocedure

*Nader te bepalen*

## 3.5 Overige afspraken

*Volgen eventueel uit inschrijving*

## 4. Kwaliteit

### 4.1 KPI's

De VU wil contracten sturen op de 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.

De evaluaties vinden plaats op de volgende 3 KPI's:

1. De Kwaliteit van de dienstverlening
2. De Kwaliteit van de ingezette medewerkers
3. De Managementrapportage

| KPI 1                                     | Kwaliteit van de dienstverlening                                                               | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Doelstelling/<br/>gewenste service</b> | Kwalitatief goede dienstverlening door Opdrachtnemer door juiste uitvoering van de opdrachten. | <p>Het niveau van de dienstverlening wordt getoetst aan de hand van de tevredenheid over de onderstaande onderwerpen. Vooropgesteld dient het volledige proces soepel te verlopen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatie (t.a.v. inzet voorman, starttijd, afstemming tijdens en bij afronding opdracht)</li> <li>• Verhuismedewerkers zijn goed gebriefd over de uit te voeren opdracht</li> <li>• Offerte traject/ juiste prijzen conform prijzenblad</li> <li>• Responstijden (binnen 2 werkdagen reactie op offerteaanvraag)</li> <li>• Accuratesse (bijvoorbeeld tijdens inventarisatie voor offerte)</li> <li>• Continuïteit aanspreekpunt</li> <li>• Facturatie volgens overeengekomen offerte</li> </ul> |
| <b>Welke prestaties meten?</b>            | Algehele niveau van dienstverlening                                                            | Het niveau wordt beoordeeld op bovenstaande punten door contactpersonen van de VU.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Hoe meten? (middel)</b>                | Beoordeling door contactpersonen VU.                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Wanneer meten? (frequentie)</b>        | Contractjaar 1: ieder kwartaal, daarna eventueel halfjaarlijks                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Wie meet?</b>                          | Opdrachtgever                                                                                  | Contractmanager verzamelt input                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Norm</b>                               | Goed<br>Voldoende<br>Onvoldoende                                                               | <p><u>Goed</u>: op alle punten voldoet de opdrachtnemer aan het gewenste kwaliteitsniveau</p> <p><u>Voldoende</u>: het kwaliteitsniveau voldoet, maar er zijn aandachtspunten op een of meerdere onderwerpen</p> <p><u>Onvoldoende</u>: opdrachtnemer voldoet niet aan het gewenste kwaliteitsniveau op een of meerdere onderwerpen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Actie</b>                              | Verbetervoorstel van Opdrachtnemer                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| KPI 2                                     | Kwaliteit ingezette medewerkers                                  | Toelichting                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Doelstelling/<br/>gewenste service</b> | Kwaliteit van medewerkers voldoet aan de gestelde eisen.         | KPI is van toepassing op de medewerkers die ingezet worden door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever. Niet relevant of deze medewerkers in eigen dienst zijn bij Opdrachtnemer of inhuur. |
| <b>Welke prestaties meten?</b>            | Juiste invulling van rol/functie door medewerkers Opdrachtnemer. |                                                                                                                                                                                      |

|                                       |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Hoe meten?</b><br>(middel)         | Beoordeling door contactpersonen VU.                                                                                      | Beoordeling op basis van de volgende punten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgen van huis- en veiligheidsregels en opvolgen van aanwijzingen van daartoe bevoegd VU personeel</li> <li>• Vakkennis en specialisme/ VCA gecertificeerd</li> <li>• Communicatie interne gebruikers</li> <li>• Dragen herkenbare kleding/ verzorgd uiterlijk</li> <li>• Samenwerking met stakeholders</li> </ul> |
| <b>Wanneer meten?</b><br>(frequentie) | Contractjaar 1: ieder kwartaal, daarna eventueel halfjaarlijks                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Wie meet?</b>                      | Opdrachtgever (verantwoordelijke binnen Realisatiemanagement)                                                             | Contractmanager verzamelt input                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Norm</b>                           | Goed<br>Voldoende<br>Onvoldoende                                                                                          | <u>Goed</u> : op alle punten voldoet de medewerker aan de wensen en eisen en de rol/functie wordt goed ingevuld.<br><u>Voldoende</u> : medewerker voldoet. De rol/functie wordt op een juiste manier ingevuld, maar er zijn aandachtspunten<br><u>Onvoldoende</u> : medewerker kan onvoldoende invulling geven aan de gevraagde rol in de uitvoering van de gestelde werkzaamheden.                       |
| <b>Actie</b>                          | Verbetervoorstellen van Opdrachtnemer, bij onvoldoende score kan overplaatsing van medewerker geëist worden vanuit de VU. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| KPI 3                                     | Managementrapportage                                                                                                                                                     | Toelichting                                                                 |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Doelstelling/<br/>gewenste service</b> | Rapportages worden beoordeeld op: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tijdige aanlevering</li> <li>2) Conform afgesproken eisen</li> </ol>                         | Zie toelichting 2.2                                                         |
| <b>Welke prestaties meten?</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdigheid</li> <li>• volledigheid van rapportages</li> </ul>                                                                   |                                                                             |
| <b>Hoe meten?</b><br>(middel)             | Op basis van aangeleverde rapportages.                                                                                                                                   |                                                                             |
| <b>Wanneer meten?</b><br>(frequentie)     | Contractjaar 1: ieder kwartaal, daarna eventueel halfjaarlijks                                                                                                           |                                                                             |
| <b>Wie meet?</b>                          | Opdrachtgever (Contractmanagement)                                                                                                                                       |                                                                             |
| <b>Norm</b>                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ja/ nee</li> <li>2) ja/ nee: indien onvolledig dient binnen 3 werkdagen de aangepaste versie aangeleverd te worden.</li> </ol> | Bij meer dan 2x een nee per jaar levert Opdrachtnemer een verbeterplan aan. |
| <b>Actie</b>                              | Verbetervoorstellen van Opdrachtnemer, bij niet tijdig en/of volledig indienen kan dit leiden tot consequenties.                                                         |                                                                             |



#### 4.2 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).

In geval van een verwijtbare onvoldoende score op een van de KPI's levert de Opdrachtnemer een verbeterplan aan. Bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, waarbij onvoldoende zicht is op verbetering, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst.

### 5. Facturatie

Tenzij vooraf anders overeengekomen factureert Opdrachtnemer per Nadere Opdracht (voorzien van het aangegeven projectnummer).

Facturen met bijlagen dienen in 1 PDF bestand worden toegezonden aan: [invoice@vu.nl](mailto:invoice@vu.nl). Het factuuradres is:

Vrije Universiteit Amsterdam  
T.a.v. F&A/FSC/BA HG 1E-20  
Ref: bedrijfsnummer/faculteitsnaam  
De Boelelaan 1105  
1081 HV Amsterdam

Facturen dienen aan de volgende vormvereisten te voldoen:

- juiste en volledige adressering
- het officiële opdrachtnummer (ordernummer) van Opdrachtgever
- contactpersoon
- een omschrijving van het verrichte werk.
- een omschrijving van de locatie (het gebouw).

Facturen die niet voldoen aan de vormvereisten worden niet in behandeling genomen voor verwerking, maar teruggezonden naar Opdrachtnemer met verzoek deze aan te passen en opnieuw te versturen.