

Concept Service Level Agreement

1. Doel van de service

Partijen komen overeen dat de reparatie en onderhoud werkzaamheden zullen worden uitgevoerd onder de voorwaarden van deze SLA, inclusief de bijlagen van de bijbehorende aanbesteding (en mogelijke aanvullende bijlagen. Hierna te noemen, "Dienstverlening". Deze dienstverlening bestaat uit:

- Het uitvoeren van onderhoud en (technische) reparaties en het advies hieromtrent, van het gehele voertuig (ook opbouw en ombouw);
- Het uitvoeren van modificaties en terugroepacties voor de merken die het lokale onderhoudsnetwerk vertegenwoordigt, en indien mogelijk update/modificaties bij overname huidige wagenpark;
- Het uitvoeren van APK keuringen;
- Het uitvoeren van keuringen aan het voertuig incl. opbouw;
- Het uitvoeren van controle werkzaamheden;
- Het uitvoeren van preventief en correctief onderhoud;
- Revisie en het uitvoeren van mid life updates ten einde de technische levensduur te verlengen;
- Afstemming tussen wagenparkbeheerders ambulancezorg en Leverancier.

Als hulpverlening integraal onderdeel uitmaakt van de garantie- of servicevoorwaarden van de merken die door het lokale onderhoudsnetwerk vertegenwoordigd worden, maakt ook hulpverlening deel uit van deze SLA.

2. Serviceniveau

Hier wordt beschreven wat de Leverancier gaat doen na de gunning om de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde doelstellingen te realiseren.

2.1 KPI's voortvloeiend vanuit Programma van eisen

Onderstaande eis geldt als voorbeeld, dit wordt nader ingevuld aangezien tijdens de Nota van Inlichtingen eisen aangevuld kunnen worden. Daarom zijn nog niet alle eisen meegenomen in onderstaand schema.

Eisnummer	Omschrijving	Indicator	Gevolg
OE10	Reserveonderdelen (originele, vervangende of alternatieve van dezelfde kwaliteit) zijn gedurende de levensduur van het betreffende voertuig na aflevering van het voertuig leverbaar / beschikbaar voor reparatie of onderhoud. Deze eis geldt ook voor eventueel gekozen opties.	Mate waarin reserveonderdelen beschikbaar blijven gedurende de levensduur. (wel of niet leverbaar)	Indien een reserveonderdeel niet meer leverbaar is biedt Leverancier een passend alternatief tegen dezelfde of lagere prijs.

2.2 KPI's voortvloeiend vanuit Inschrijving

Deze kunnen nu nog niet ingevuld worden, dit zal tijdens de verificatiefase uitgevoerd worden.

Gunningscriterium	Omschrijving	Indicator	Gevolg

2.3 Overige KPI's

Tijdens de verificatiefase zal dit nader ingevuld worden.

Nr.	Omschrijving	Indicator	Gevolg
1	Indien er sprake is van een onvoorzien risico, dient leverancier dit bij een eerste vermoeden en schriftelijk te melden en een voorstel voor een beheersmaatregel te doen inclusief onderbouwing daarvan. Daarbij dient leverancier aan te geven welke kosten dit met zich meebrengt en welke gevolgen dit heeft voor de planning.		

2.4 Monitoring/ rapportage

Naam overleg/rapportage	Frequentie	Onderwerpen/inhoud rapportages	Deelnemers
Overleggen			
Bespreking leveranciersbeoordeling	Jaarlijks	• Communicatie in iedere fase; • Vernieuwingen en ontwikkelingen; • Nakoming vervangingskalender; • Kwaliteit van dienstverlening en kwaliteit van producten; • Risico's bij uitvoering overeenkomst; • Organisatie/medewerkers; • Informatie/communicatie; • Duurzaamheid en ontwikkelingen bij de Inschrijver.	<naam en functie Leverancier> VRR Medewerker wagenpark Teamleider wagenpark
Voortgangsgesprekken	Bij behoefte, nader af te stemmen. Naar verwachting ieder kwartaal	• Algemene werkzaamheden; • Voortgang van onder handen zijnde batch; • Eventuele vertragingen; • Niet leverbare onderdelen en (tijdelijke) alternatieven; • Kwaliteit van dienstverlening en kwaliteit van producten; • Informatie/communicatie.	<naam en functie Leverancier> VRR Teamleider wagenpark
Escalatieoverleg	Bij behoefte	Onderwerp escalatie	Nader te bepalen, afhankelijk van onderwerp
Rapportages			
Storingsoverzicht	Minimaal 1 x per maand Indien nodig wordt frequentie aangepast	• Geconstateerde storingen bij Leverancier; • Geconstateerde storingen door VRR; • Gespecificeerd per voertuig;	Per e-mail naar <NTB>

3. Contactgegevens

Leverancier

Naam	Functie	Aanspreekpunt voor	E-mail	Telefoonnummer	Bereikbaarheid

VRR

Naam	Functie	Aanspreekpunt voor	E-mail	Telefoonnummer	Bereikbaarheid

4. Overzicht controle werkzaamheden jaarlijkse keuring ambulance

<Nader in te vullen in overleg tussen partijen, maar in ieder geval onderstaande:>

Het heeft de voorkeur de keuring ambulance te integreren in de jaarlijkse APK keuring van het voertuig (of op een ander tactisch moment).

Het jaarlijks uit te voeren controle onderhoud aan de ambulance bestaat onder meer uit:

- Controle en werking van airco systeem van zowel basisvoertuig als extra airco installatie t.b.v. ambulance. Van beide systemen zal een keuringsrapportage worden afgegeven waarin werking, temperaturen (min. 15 gr/C onder omgevingstemperatuur) en werkzaamheden staan genoteerd.
- Controle verwarmingssystemen, alle verwarmingssystemen, incl. motorblokverwarming worden gecontroleerd op werking, lekkage, en temperatuur waardes. De bevindingen en evt. werkzaamheden worden in rapportage benoemd.
- Controle dakopbouw/verlichting en antennes op lekkages, beschadigingen en corrosie en SWR waardes van antennes. Per onderdeel zal rapportage plaatsvinden en antenne SWR waardes worden per antenne benoemd.
- Accusystemen, hierin worden montage, lading en accuspanning en rustspanning vermeld van de voertuigaccu's, zowel in voltage als ampèrage en bij stilstaan, draaiende motor en walstroom. Hiervan wordt per accu een rapportage opgesteld.
- Luchtvering systeem, dit systeem zal compleet gecontroleerd worden op hoogte, werking, montage (incl. aanhaalmomenten montagebouten), uitdroging en lekkage. Van het complete systeem zal rapportage plaatsvinden.
- Akoestische signalering, de akoestische installatie zal gekeurd worden op werking, beschadiging en geluidssterkte volgens de daarvoor geldende normering, hiervan wordt rapportage/meetbevindingen opgesteld.
- Optische signalering, de optische signalering zal worden gecontroleerd op werking, beschadiging en zichtbaarheid volgens de daarvoor geldende normering, hiervan zal per element rapportage plaatsvinden.
- Verlichtingen, alle verlichtingen, ook Wig/Wag systeem, interieurverlichtingen en werkverlichtingen worden gecontroleerd op werking en bediening en in rapportage omschreven.
- Striping voertuig, alle striping, bedrijfslogo's en waarschuwing of attentie stickers zullen worden gecontroleerd op beschadiging en zichtbaarheid volgens de daarvoor geldende normering en evt. hersteld. Ook de folie van de ramen in ambulance worden gecontroleerd. In rapportage worden bijzonderheden omschreven.
- Elektrisch systeem algemeen, het volledig elektrisch systeem (220v en 12v) wordt gecontroleerd op werking, akoestische signalen, verlichtingen, vergrendelingen etc. Ook functie schakelaars, aardlekschakelaars zekeringen, en alle elektrische aansluitpunten van zowel basisvoertuig als ambulance worden gezien en gecontroleerd op werking, veiligheid en herkenbaarheid. Hiervan wordt rapportage opgesteld.
- Patiëntenruimte, deze zal op beschadigingen, lekkages, kitranden, vloer, maar ook op werking en bevestiging van brancardsystemen, aansluitpunten, kasten, laadruimten en hang en sluitwerk gecontroleerd worden, hiervan wordt rapportage opgesteld.

- Medische Zuurstof Installatie, deze wordt gecontroleerd op werking, bevestiging en lekkage, drukmeting, afpersen leidingen en controle afnamepunten worden in rapportage omschreven.
- Alle verbinding, communicatie en navigatie apparatuur, alsmede de ICT componenten in bestuurderscompartiment en ICT ruimte worden gecontroleerd op bevestiging en werking. Hiervan wordt rapportage opgesteld.
- Van de jaarlijkse keuring zal per voertuig een certificaat worden verstrekt.

CONCEPT