

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage I Service Level Agreement

Versie 2 na Nvl 1

Warme dranken en koudwatervoorziening

EA2024006

Opdrachtnemer: <Opdrachtnemer>

Vertrouwelijk

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden

Datum: 3 juli 2024

Opgesteld door: Directie Bedrijfsvoering/ICM

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING.....	3
1.1.	ALGEMEEN.....	3
1.2.	DOEL.....	3
1.3.	RELATIE TOT DE OVEREENKOMST	3
1.4.	DOCUMENTBEHEER	3
2.	DIENSTVERLENING	4
2.1.	DOEL VAN DE DIENSTVERLENING/CONTRACTDOELSTELLING(EN)	4
2.2.	PRODUCTEN EN DIENSTEN	4
2.3.	ONDERSTEUNENDE DIENSTEN	4
2.4.	RANDVOORWAARDEN.....	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
3.	KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	5
3.1.	KPI 1 <NAAM>	5
3.2.	KPI 2 <NAAM>	5
3.3.	KPI 3 <NAAM>	6
3.4.	BEOORDELING EN ACTIE BIJ NIET BEHALEN NORM	7
3.5.	SANCTIE BIJ UITBLIJVEN VAN DE AFGESPROKEN NORM.....	7
4.	OVERLEG- EN BESLUITVORMINGSSTRUCTUUR	9

1. Inleiding

1.1. Algemeen

In de Service Level Agreement (hierna SLA) worden de prestatieafspraken voor de overeenkomst **Warme dranken en koudwatervoorziening** nader uitgewerkt.

1.2. Doel

De SLA beschrijft de wederzijdse verwachtingen en afspraken tussen de SVB (opdrachtgever) en **<Opdrachtnemer>** rond de overeengekomen dienstverlening op basis waarvan de kwaliteit van de dienstverlening wordt gemonitord en waar nodig verbeterd. Dit ten behoeve van de optimale realisatie van de contractdoelstellingen.

1.3. Relatie tot de **Overeenkomst**

De SLA is integraal onderdeel van de **Overeenkomst** voor **Warme dranken en koudwatervoorziening**.

1.4. Documentbeheer

De SVB is eigenaar van de SLA en verantwoordelijk voor het onderhoud van het document. Inhoudelijk kan de SLA alleen worden gewijzigd indien partijen hierover overeenstemming bereiken. Eventuele wijzigingen worden door de contractmanager van de SVB vastgelegd in een nieuwe versie of in een addendum bij de SLA.

2. Dienstverlening

2.1. Doel van de dienstverlening/contractdoelstelling(en)

De SVB beoogt met deze opdracht de volgende doelstellingen te realiseren: <contractdoelstellingen uit aanbesteding/contract.>

2.2. Producten en diensten

Om bovenstaande doelstellingen te realiseren levert <Opdrachtnemer> op grond van de Overeenkomst aan de SVB de volgende producten en diensten:

<omschrijving diensten en producten uit aanbesteding/contract en hoe/waar de verantwoordelijkheid is belegd>

2.3. Ondersteunende diensten

2.3.1. Managementrapportage

<Opdrachtnemer> verstrekt aan de SVB eens per kwartaal een managementrapportage inclusief conclusies, suggesties en aanbevelingen. Hierdoor beschikken <Opdrachtnemer> en de SVB dezelfde informatie om de dienstverlening te beheersen, bij te sturen en te optimaliseren. <Opdrachtnemer> zal, indien door de SVB gewenst in overleg, de rapportage aanpassen en/of uitbreiden met andere overzichten en/of data, zonder aanvullende kosten voor de SVB.

<Opdrachtnemer> verstrekt de managementrapportage binnen 10 werkdagen na het eindigen van de periode waarover wordt gerapporteerd aan de contractmanager van de SVB.

De managementrapportage bevat in ieder geval de volgende informatie:

- Overzicht van automaten en mutaties per maand, per locatie en SVB-breed (dit deel van de rapportage is de verantwoordelijkheid van <Opdrachtnemer>).
- Overzicht van storingen per maand, per automaat, per locatie en SVB-breed inclusief omschrijving, classificering (1e- of 2e-lijns), responstijd, afhandelingsijd en eventuele bijzonderheden (dit deel van de rapportage is de verantwoordelijkheid van <Opdrachtnemer>).
- Overzicht van beschikbaarheid per maand, per automaat, per locatie en SVB-breed inclusief signalering van automaten en locaties waar de beschikbaarheid lager is dan de norm van 98% (dit deel van de rapportage is de verantwoordelijkheid van <Opdrachtnemer>).
- Verbruik in aantallen en kosten in €: Voor alle automaten het verbruik (aantallen en euro's) per maand, per automaat, per locatie en SVB-breed uitgesplitst naar de verschillende producten en losse ingrediënten in het assortiment (dit deel van de rapportage is de verantwoordelijkheid van <Opdrachtnemer>).
- Signalering per maand, per locatie van afwijkend gemiddeld verbruik/automaat en inzicht in de automaten die deze afwijking veroorzaken. Deze afwijking kan naar boven en naar beneden zijn. In overleg moet bepaald worden wanneer een gemiddeld volume/automaat als afwijkend moet worden aangemerkt (dit deel van de rapportage is de verantwoordelijkheid van <Opdrachtnemer>).
- Klachten en klachtafhandeling per maand, per automaat, per locatie en SVB-breed.

3. Kritische Prestatie Indicatoren

De Overeenkomst betreft onder andere afspraken over prestatieniveaus met betrekking tot de dienstverlening. Voor de belangrijkste van deze afspraken zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) vastgesteld. Deze KPI's zijn gericht op **inhoud, kwaliteit en tevredenheid** en worden besproken tijdens het periodiek Tactische overleg.

3.1. KPI 1 Klanttevredenheid

Doelstelling/ gewenste service			Optimale klanttevredenheid
Welke prestaties meten?			Klanttevredenheid
Hoe meten? (middel)			KTO-enquête die door de SVB wordt afgenomen bij een ad random gekozen deel van de SVB-medewerkers bij ten minste 20% van de dagelijkse gemiddelde bezetting en minstens 20 respondenten per Locatie (zie betreffende Bijlage bij het Beschrijvend Document). Scores worden altijd op één tiende (0,0) afgerond.
Hoe meten? (frequentie)			Jaarlijks
Wie meet?			SVB
Norm per locatie		Ruim onvoldoende	Lager dan 6,0
		Onvoldoende	6,0 tot 7,0
		Neutraal	7,0 tot 7,5
		Ruim voldoende	Hoger dan 7,5

3.2. KPI 2 Beschikbaarheid

Doelstelling/ gewenste service		Optimale beschikbaarheid van automaten
Welke prestaties meten?		Beschikbaarheid van automaten
Hoe meten? (middel)		De automaten dienen beschikbaar te zijn op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur. Een automaat is niet beschikbaar tussen het moment van verzending van de melding van het niet beschikbaar zijn van een automaat door de SVB en/of <Opdrachtnemer> en het moment van melding dat een automaat weer beschikbaar is door [opdrachtnemer] aan de GWB-er van de betreffende locatie. De norm houdt in dat de gedurende 98,0% van de tijd dat de automaten beschikbaar dienen te zijn een automaat daadwerkelijk beschikbaar is. Deze norm wordt niet beoordeeld per automaat maar per locatie en SVB-breed.

	Berekening en rekenvoorbeeld Beschikbaarheid van een automaat = $\frac{((\text{aantal werkdagen in een maand}) * (\text{aantal uren vereiste beschikbaarheid per werkdag}) - (\text{aantal uren niet beschikbaar gedurende de periode dat deze wel beschikbaar zou moeten zijn}))}{(\text{aantal werkdagen in een maand}) * (\text{aantal uren vereiste beschikbaarheid per werkdag})} * 100\%$ <u>voorbeeld:</u> Gewenste beschikbaarheid van een automaat in maart 2025 - Aantal werkdagen: 21 dagen - Vereiste beschikbaarheid per werkdag is: 08.00 – 17.00 = 9.00 uur - Totaal gewenste beschikbaarheid: 189 uur Voorbeeld storingsmeldingen van één automaat: - Melding 'koffie bijvullen' 3-3-2025 om 15.00 uur > opgelost en afgemeld bij SVB 3-3-2025 om 16.30 uur: 1,5 uur niet beschikbaar. - Melding 'water wordt niet warm' 21-3-2025 om 16.00 uur > opgelost en afgemeld bij SVB 24-3-2025 om 10.00 uur: (21-3-2025 van 16.00 uur tot 17.00 uur) + (24-3-2025 van 8.00 uur tot 9.00 uur) = 1 uur + 1 uur = 2 uur niet beschikbaar. - Totaal niet beschikbaar in maart 2025: 3,5 uur. Voorbeeld berekening beschikbaarheid van een automaat: $(189 - 3,5) / 189 * 100\% = 98,1\%$		
Hoe meten? (frequentie)	Per kwartaal		
Wie meet?	<Opdrachtnemer>		
Norm		Onvoldoende	Lager dan 98 %
		Voldoende	98 % en hoger

3.3. KPI 3 Leveranciersbeoordeling

Doelstelling/ gewenste service	Leveranciersevaluatie
Welke prestaties meten?	Beoordeling van de leverancier door de gebouw- en werkplekbeheerders (GWB-er) van de SVB
Hoe meten? (middel)	De leveranciersevaluatiematrix wordt eens per tertiaal door de gebouw- en werkplekbeheerders van de SVB ingevuld. In deze matrix wordt gevraagd de leverancier te beoordelen op schaal van 1 tot en met 5 met betrekking tot de volgende onderdelen: - Algehele indruk - Regelmatig overleg

	- Naleving afspraken - Pro-activiteit - Kwaliteit facturatie - Tevredenheid bewoners - Afhandeling Storingen / Klachten - Contractondersteuning SVB-breed (betreft interne indicator over ondersteuning door accountmanager Facilities en is geen onderdeel van de beoordeling van de leverancier) Deze norm wordt beoordeeld per onderdeel per locatie. Scores worden altijd op één tiende (0,0) afgerond.		
Hoe meten? (frequentie)	Per tertaal (bij bespreking wordt steeds de laatst beschikbare leveranciersevaluatie besproken)		
Wie meet?	SVB		
Norm		Onvoldoende	Lager 3,0
		Voldoende	3,0 en hoger

3.4. Beoordeling en actie bij niet behalen norm

Een KPI is gerealiseerd als het resultaat groen is. Als het resultaat niet groen is, bespreken partijen het resultaat, waarbij gezocht wordt naar de oorzaken en gekeken wordt wat nodig is om een groen resultaat te halen.

Indien de SVB hier op redelijke gronden om verzoekt, stelt <Opdrachtnemer> binnen <aantal> werkdagen een verbeterplan op. Het herhaaldelijk en/of in sterke mate niet realiseren van overeengekomen KPI's kan in ieder geval reden zijn tot een dergelijk verzoek.

Het verbeterplan omvat minimaal het volgende:

- Beschrijving van wat er is voorgevallen dat tot de lagere prestatie heeft geleid (probleemanalyse);
- Beschrijving van wat er bij <Opdrachtnemer> en eventueel bij de SVB is misgegaan in de processen;
- Beschrijving van wat <Opdrachtnemer> gaat veranderen om het niet halen van de norm voor een KPI te voorkomen, inclusief planning en benoeming van de risico's.

Opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de realisatie van het verbeterplan, waarbij het uiteraard ook denkbaar is dat de SVB een rol hierin speelt. Het is belangrijk dat het verbeterplan realistisch is en gericht op het voldoen aan de overeengekomen prestatieafspraken.

3.5. Sanctie bij uitblijven van de afgesproken norm

Indien Opdrachtnemer in <aantal> achtereenvolgende <periode> op één of meerdere KPI's een 'oranje' norm scoort of op één of meer KPI's in <aantal en periode> 'rood' scoort, behoudt de SVB zich het recht voor om de betaling van de op dat moment openstaande (maand)factuur uit te stellen, totdat:

- Opdrachtnemer een verbeterplan heeft ingediend dat door de SVB is goedgekeurd én vervolgens haar dienstverlening conform het betreffende verbeterplan uitvoert of;

- De SVB instemt met een door Opdrachtnemer aangedragen motivering waarin wordt onderbouwd dat de score betreffende de KPI's niet aan Opdrachtnemer toegerekend kan worden of niet juist is.

Over het factuurbedrag dat uitgesteld wordt van betaling, is de SVB geen rente verschuldigd.

De SVB behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst. Dit met in acht name van een opzegtermijn van 6 maanden, tenzij de aard van de tekortkoming een kortere opzegtermijn rechtvaardigt.

4. Overleg- en besluitvormingsstructuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over Warme dranken en koudwatervoorziening doelmatig en doeltreffend verloopt, is de volgende overleg- en besluitvormingsstructuur vastgesteld:

Soort gesprek	Overleg en besluitvorming over:	Bevoegde deelnemer SVB	Bevoegde deelnemer <Opdrachtnemer>	Frequentie
Operationeel	- DAP - Werkafspraken - Samenwerking - Aandachtspunten - Planning werkzaamheden	GWB-er optioneel: Regiomanager	<bevoegd persoon>	Maandelijks
Tactisch	- SLA - Issues - Rapportages - Evaluatie KPI's - Ontwikkelingen - Social return	Accountmanager Facilities en contractmanager	<bevoegd persoon>	Per kwartaal
Strategisch	- Contract - Samenwerking - Ontwikkelingen	Accountmanager Facilities en contractmanager	<bevoegd persoon>	Jaarlijks
Escalatie	Incidenten, klachten en/of knelpunten dienen in eerste instantie op operationeel niveau opgelost te worden. In geval dat dit niet opgelost wordt, kan geëscaleerd worden naar het volgend niveau, te weten tactisch. Indien op tactisch niveau geen oplossing bereikt wordt, kan geëscaleerd worden naar het strategisch niveau.			

<Opdrachtnemer> stelt een verslag op van het Operationeel overleg (dit kan ook een actielijst zijn). Dit verslag wordt verstrekt aan de deelnemers aan het operationeel overleg en de contractmanager van de SVB.

De contractmanager van de SVB stelt de verslagen op van het Tactisch en Strategisch overleg (dit kan ook een actielijst zijn). Dit verslag wordt verstrekt aan <Opdrachtnemer>.

OPDRACHTGEVER

Naam:

Functie:

Handtekening:

OPDRACHTNEMER

Naam:

Functie:

Handtekening:

Datum & plaats:

Datum & plaats: