

(Concept) Service Level Agreement – perceel x

Deze SLA bevat de afspraken en voorwaarden die zijn gemaakt tussen de VRR en <Opdrachtnemer> over <perceelbeschrijving>.

1. Doel van de service

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor <beschrijving werkzaamheden betreffende perceel>

2. Serviceniveau

Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit conform onderstaande:

<nader in te vullen in verificatiefase, de eisen gelden als minimale servicegraad>.

Implementatiefase

- Aanleveren definitieve werkplanning aan Huisvesting: uiterlijk <datum nader af te stemmen> voorafgaand aan onderhoudsjaar.
- Werkwijze voor totstandkoming werkplanning: <nader in te vullen>
- Bijbehorend overleg: Planningsoverleg

Prestatienorm	Uiterlijk <datum nader af te stemmen> levert Opdrachtnemer een definitieve werkplanning aan welke vooraf is besproken met VRR
Meetmethode	Vaststelling werkplanning
Consequentie	Indien Opdrachtnemer deze planning niet uiterlijk <datum nader af te stemmen> oplevert wordt dit geregistreerd als zijnde niet nakoming van de overeenkomst, zie ook artikel 3.3 van de overeenkomst. Dit behoudens schriftelijk wederzijds overeengekomen wijzigingen in het planningsoverleg.

Preventief onderhoud

Werktijden: <nader in te vullen>

Werkdagen: <nader in te vullen>

Reactietijd na melding in: <nader in te vullen>

Opvolgtijd na melding in: <nader in te vullen>

Wijze van terugkoppeling: Uploaden/mailen van bewijsmateriaal dat het werk conform de aanbestedingsdocumenten en nadere afspraken is uitgevoerd.

PO.1	Prestatienorm	100% van het preventief onderhoud wordt binnen de jaarplanning uitgevoerd. Daarmee wordt bedoeld dat alle werkzaamheden in het uitvoeringsjaar van het MJOP uitgevoerd dienen te worden, om te voorkomen dat al het onderhavige onderhoud in het hele MJOP opschuift.
	Meetmethode	Registratie datum uploaden/mail bewijsmateriaal gekoppeld aan vastgestelde jaarplanning
	Consequentie	Malus van totaal opdrachtwaarde van betreffende uitvoeringsjaar • Tussen 95% - 100% = 2% • Tussen 90% en 95% = 5% • < 90% gehaald = 10% Daarnaast wordt dit geregistreerd als zijnde niet nakoming van de overeenkomst. Zie ook artikel 3.3 van de overeenkomst

Werkwijze rondom verrekening van malussen

Malussen worden binnen 30 dagen na vaststelling uitgekeerd.

Opdrachtnemer dient hiervoor een creditnota in met daarop duidelijk dat dit een malus betreft. Als bijlage dient Opdrachtnemer het vastgestelde verslag van het betreffende overleg bij te voegen.

Overlegstructuren

Periodiek dienen de volgende overleggen plaats te vinden tussen VRR en Opdrachtnemer.

Waar mogelijk kunnen deze overleggen in praktijk gecombineerd worden.

- Uiterlijk één week voorafgaand aan het betreffende overleg stelt Opdrachtnemer een agenda op. VRR vult deze aan indien noodzakelijk.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aanleveren van gegevens en (optimalisatie)voorstellen.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor verslaglegging van deze overleggen. Het definitief verslag wordt vastgesteld door beide partijen.
- Opdrachtnemer dient binnen twee weken na overleg een concept verslag naar VRR te sturen. VRR geeft binnen één week na ontvangst reactie waarna het verslag definitief vastgesteld wordt.
- Alle genoemde frequenties zijn minimale frequenties, indien daar aanleiding toe is kan overleg vaker plaatsvinden.

Type overleg	Strategisch overleg
Frequentie	Jaarlijks Uiterlijk <datum nader af te stemmen> van het lopende jaar, voor het eerst <datum nader af te stemmen>.
Doel overleg	• Hoofdpijnen monitoren • Evaluatie afgelopen jaar • Bepalen of overeenkomst wordt verlengd • Van toepassing zijnde malusbedragen dan wel registratie dat de overeenkomst niet wordt nageleefd. • Innovatievoorstellen • Duurzaamheid ○ Gebruikte materialen ○ Afvalvermindering en duurzame afvoer ○ Hergebruik van materialen ○ Inzet mensen met afstand tot de arbeidsmarkt <nader aan te vullen>
Deelnemers	• Uitvoeringsverantwoordelijke Opdrachtnemer • Hoofd Huisvesting VRR • Medewerker(s) afdeling Huisvesting VRR • Medewerker afdeling Inkoop en/of contractbeheer

Type overleg	Planningsoverleg
Frequentie	Per kwartaal. In Q3/Q4 maandelijks, tot er een definitieve jaarplanning is opgesteld.
Doel overleg	• Bespreken jaarplanning aan de hand van MJOP • Bespreken wijziging planning en prioriteitstelling • Bespreken capaciteit Opdrachtnemer in relatie tot de planning <nader aan te vullen>
Deelnemers	• Uitvoeringsverantwoordelijke Opdrachtnemer • Medewerker(s) Huisvesting VRR

Type overleg	Afstemmingsoverleg
Frequentie	<gezamenlijk te bepalen>
Doel overleg	• Prestatiemetingen • Evaluatie uitgevoerde werkzaamheden • Bewaking dienstverleningsniveau • Lopende projecten bespreken • Aankomende projecten bespreken • Ervaringen delen • Vaststelling malus bedragen <nader aan te vullen>
Deelnemers	• Uitvoeringsverantwoordelijke Opdrachtnemer • Medewerker(s) Huisvesting VRR

Type overleg	Incident- en oplossingsoverleg
Frequentie	Bij klachten, incidenten waarbij één of beide partijen behoefte heeft aan overleg. (Incidenteel)
Doel overleg	Bespreken issues <nader aan te vullen>
Deelnemers	• Uitvoeringsverantwoordelijke Opdrachtnemer • Medewerker(s) Huisvesting VRR

Type overleg	Escalatieoverleg
Frequentie	Nadat eerdere overlegmomenten niet tot bevredigend resultaat hebben geleid
Doel overleg	• Escalatie • Bespreken issues <nader aan te vullen>
Deelnemers	• Directeur/manager Opdrachtnemer ◦ <Naam, Telefoonnummer, E-mailadres> • Hoofd Huisvesting VRR ◦ <Naam, Telefoonnummer, E-mailadres>

3. Contactgegevens

Opdrachtnemer	Eerste contactpersoon	Tweede contactpersoon
Naam		
Functie		
Bereikbaarheid (dagen en uren)		
Telefoonnummer		
E-mailadres		

<indien van toepassing> Storingsnummer met 24/7 bereikbaarheid ...

VRR	Eerste contactpersoon	Tweede contactpersoon
Naam		
Functie		
Bereikbaarheid (dagen en uren)		
Telefoonnummer		
E-mailadres		