

Service Level Agreement (SLA)

Audiovisuele middelen

tussen



en

[LEVERANCIER]

Opdrachtgever : VU
Opdrachtnemer : [naam leverancier]
Referentie : 6600/2025/51
Versie : 1.0
Datum : 28-08-2025

Inhoud

Inhoud.....	2
Inleiding	3
1. Opdracht	3
2. Communicatie	3
2.1 Contactpersonen en rol.....	3
2.2 Structuur standaardcommunicatie	4
2.3 Overlegstructuur	4
3. Proces nadere offerte-aanvraag en opdrachtverstrekking.....	4
3.1 Nadere offerteaanvraag	4
3.2 Offerte	4
3.3 Opdrachtverstrekking	5
3.4 Spoedopdracht.....	5
4. Overige afspraken.....	5
4.1 Klachtenprocedure	5
4.2 Levertijden en reactietijden	5
4.3 Afleverlocatie	6
4.4 Pakbon	6
4.5 Palletleveringen	7
5. Prijzen	7
5.1 Opslagpercentage artikelen: hybride inkoopprijs-plus model	7
5.1.1 Kernlijst	7
5.1.2 Overige verkoopprijzen	7
5.1.3 Toetsing prijsstelling	7
5.2 Prijs inhuur personeel	8
6. Managementinformatie	8
6.1 Overzicht van doorlooptijd uitgebrachte offertes.....	8
6.2 Overzicht van leveringen	9
6.3 Overzicht van uitgevoerde werkzaamheden	9
6.4 Klachtenoverzicht.....	9
6.5 Totaaloverzicht.....	9
7. Evaluatie	9
7.1 KPI's.....	9
KPI 1 Levertijd	10
KPI 2 Doorlooptijd offertes	10
KPI 3 Prijsstelling	11
KPI 4 Leveranciersbeoordeling: nakomen contractafspraken overig.....	11
7.2 Tekortkoming Opdrachtnemer	12
8. Facturatie	12

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen de VU en [leverancier] (hierna te noemen: Opdrachtnemer). Dit document heeft uitsluitend betrekking op de samenwerking met de VU. 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 kenmerk 6600/2025/51, welke per [01-02-2026] ingaat.

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

1. Opdracht

De scope van de opdracht betreft de levering van audiovisuele middelen en aanverwante dienstverlening. De opdracht bestaat feitelijk uit de volgende onderdelen:

1. Levering van apparatuur t.b.v. doorlopende vervanging en onderhoud van AV-systemen.
2. Het (volgens ontwerp van de VU of een gezamenlijk ontwerp) leveren en het eventueel in opdracht installeren van omvangrijke en/of complexe AV-systemen t.b.v. projecten zoals bij nieuwbouw, hybride werken en activerend (online) blended onderwijs.
3. Inhuur technisch personeel (optioneel) ten behoeve van het installeren van AV-apparatuur in geval van piekdrukke en vervangingswerkzaamheden.
4. Inhuur medewerkers (optioneel) t.b.v. advies, onderhoud, installatie, engineering, projectleiding en consultancy.

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen VU	Rol/functie	Contactgegevens
	Inkoper AVC, FCO VU	
	Teamhoofd AVC, FCO VU	
	Contractmanager, FCO VU	
	Manager Services, FCO VU	

Contactpersonen [leverancier]	Rol/functie	Contactgegevens

2.2 Structuur standaardcommunicatie

VU		Opdrachtnemer
Inkoper AVC, FCO VU	↔	

2.3 Overlegstructuur

Van alle periodieke overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag gemaakt en binnen 5 werkdagen na het overleg verstrekt aan de aanwezigen.

Operationeel overleg

Betrokken vanuit:		Inhoud van de communicatie	Frequentie van de communicatie
VU	Opdrachtnemer		
Inkoper AVC, FCO VU		Lopende zaken	Naar behoefte

Tactisch overleg

Betrokken vanuit:		Inhoud van de communicatie	Frequentie van de communicatie
VU	Opdrachtnemer		
Contractmanager Inkoper AVC Teamhoofd AVC		Kwaliteit - <i>KPI's, rapportages (zie par. 4)</i> - <i>Aandachtspunten</i> - <i>Adviezen, verbetervoorstellen</i> Contractontwikkeling Ontwikkelingen en trends bedrijf/branche/markt	Minimaal 2 x per jaar

3. Proces nadere offerte-aanvraag en opdrachtverstrekking

Opdrachtgever past de volgende wijzen van offerteaanvragen toe:

3.1 Nadere offerteaanvraag

In de Nadere offerteaanvraag levert de Opdrachtgever minimaal de volgende gegevens aan:

- Omschrijving artikelen/dienstverlening
- Specificatie van artikelen
- Beoogde leverdatum/uitvoerdatum
- Of vergelijkbare alternatieven aangeboden mogen worden
- Wijze van beoordeling
- Doorlooptijd (deadline voor indienen offerte)

3.2 Offerte

Opdrachtnemer levert binnen de afgesproken doorlooptijd een offerte aan waarin minimaal de volgende zaken zijn gespecificeerd:

- Omschrijving aangeboden apparatuur, materialen of programmatuur en/of omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden met daarbij:
 - Naam en typenummer (en artikelnummer van fabrikant) onderdelen
 - Aantallen per onderdeel
 - Prijzen per onderdeel, netto prijs opdrachtnemer en opslag.

- b. De eventuele kosten voor bijkomende Dienstverlening:
 - Bij installatie en onderhoudswerkzaamheden het aantal uren
 - Bij installatie en onderhoudswerkzaamheden het netto uurtarief
 - De eventuele opslag op de prijs in verband met afroep periode en/of voorraadkosten.
- c. De (verkoop)prijs van de Opdrachtnemer
- d. Leverdatum

Vervolgens:

Opdrachtgever beoordeelt offerte.

- e. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over het al dan niet gebruik maken van de offerte
- f. Opdrachtgever verstrekt opdracht aan Opdrachtnemer.

3.3 Opdrachtverstrekking

Na ontvangst van een order, stuurt Opdrachtnemer een digitale orderbevestiging aan het AVC onder vermelding van minimaal:

- ordernummer/referentienummer VU (verandert per bestelling)
- naam besteller
- afleveradres
- leverdatum
- al dan niet deellevering
- totaalbedrag van de bestellingen
- specificatie en prijs van de artikelen
- Totaalbedrag, incl. en excl. BTW

De leverdatum plaatst de Opdrachtnemer ook in een gedeeld Excelbestand in de Teams-omgeving van de VU.

3.4 Spoedopdracht

Een (incidentele) spoedopdracht wordt in afwijking van de normale procedure meestal telefonisch overeengekomen en geplaatst en achteraf met een inkooporder bevestigd.

4. Overige afspraken

4.1 Klachtenprocedure

Klachten worden afgehandeld via de onderstaande klachtenprocedure:

[nader in te vullen door leverancier]

4.2 Levertijden en reactietijden

Ten aanzien van lever- en reactietijden gelden de volgende afspraken:

- [Leverancier] geeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen na bestelling een terugkoppeling aan AVC/VU. Dit kan zijn een bevestiging van levering of een bericht dat er niet geleverd kan worden.
- Voorraadartikelen worden in principe binnen 5 werkdagen na bestelling geleverd.

- Bij artikelen die geen standaard voorraadartikelen zijn, wordt de levertijd bij bestelling in onderling overleg vastgesteld.
- Drop shipment omwille van snellere levering behoort tot de mogelijkheden
- In de opdracht bevestigde levertijden dienen door Opdrachtnemer te worden gegarandeerd. Hier mag niet van worden afgeweken, tenzij er sprake is van overmacht.
- Overmacht: Bij verwachte of geconstateerde afwijkingen in de besteleenheden of levertermijnen ten opzichte van de order, neemt [leverancier] omgaand contact op met AVC/VU en biedt een passende oplossing aan. Als AVC/VU hier niet mee akkoord gaat, heeft de VU de mogelijkheid om de order (deels) kosteloos te annuleren en eventueel bij een andere leverancier af te nemen.
- Indien apparatuur bij ingebruikname defect is, dient dit retour genomen te worden en dient Opdrachtnemer omgaand een vervangend exemplaar te leveren.

4.3 Afleverlocatie

De afleverlocatie betreft in principe de Centrale Goederenontvangst (CGO).

Adres: Vrije Universiteit, Centrale Goederenontvangst, Van der Boechorststraat 3 (ingang via Van der Boechorststraat 7), 1081 BT Amsterdam.

Openingstijden: werkdagen tussen 7:30 – 17:00 uur, bij voorkeur tussen 7:30 en 12:30 uur.

(Geen hoog laad & losserron aanwezig, maar wel voldoende ruimte om te laden en lossen)

Goederen bestemd voor het VU Onderzoeksbouw (VO) gebouw moeten daar gelost worden.

Adres: De Boelelaan 1100, 1081 HZ Amsterdam.

In voorkomende gevallen kan op verzoek van het AVC/VU van deze afleverlocatie worden afgeweken zonder consequenties voor de prijs en levertermijn. Opdrachtgever kan de afleverlocaties en aflevertijden tot vijf werkdagen voor de initieel overeengekomen afleverlocatie en afleveringsdatum wijzigen.

Alle leveringen zijn Franco Huis VU.

4.4 Pakbon

Goederen dienen in goede staat te worden geleverd. Elke (deel)levering dient gepaard te gaan met een aan de buitenzijde geplaatste pakbon, waarop vermeld staat:

- Het inkoopordernummer;
- Opgave aantal colli, bijvoorbeeld 1 van 2;
- Artikelnummer, aantallen en omschrijving van de levering;
- Afleverdatum;
- Reeds geleverde én nog af te leveren artikelen;
- Naam besteller en afleveradres;
- Contactgegevens voor het melden van manco's.

4.5 Palletleveringen

Indien Opdrachtnemer aflevert op pallets, gelden de volgende voorwaarden:

- Opdrachtnemer maakt gebruik van de standaard palletmaten bij levering van zendingen die groter zijn dan 1 m³;
- De pallets zijn heel en schoon;
- De pallets voldoen aan de euro pallet standaarden;
- Goederen op pallets bevinden zich alle binnen de contouren van het grondoppervlak van de pallets;
- Goederen worden niet hoger dan 1,85 meter gestapeld (incl. pallet);
- De gebruikte (euro) pallets worden op verzoek en zonder additionele kosten opgehaald bij de VU.

5. Prijzen

5.1 Opslagpercentage artikelen: hybride inkoopprijs-plus model

De VU wenst voor de uitgevraagde artikelen over de gehele looptijd van de overeenkomst realistische prijzen te betalen. Om dit te bewerkstelligen is bij deze aanbesteding gekozen voor een inkoopprijs-plus model (zie ook bijlage 6: Tarievenblad), waarbij de inkoopprijs van de leverancier bij de fabrikant wordt verhoogd met het aangeboden opslagpercentage door de leverancier. De maximale verkoopprijzen worden conform het Inkoopprijs-plus principe door de leverancier vastgesteld, op basis van de actuele inkooprijzen bij de fabrikant met aftrek van eventuele kortingen.

5.1.1 Kernlijst

De leverancier kan de verkoopprijzen op het prijzenblad (kernlijst) twee keer per jaar herzien op basis van het inkoopprijs-plus model, in overleg met de contractmanager en contractbeheerder van de VU. De peildata hiervoor zijn 1 januari en 1 juni van het lopende jaar. Werkwijze: de VU ontvangt voor 15 januari en 15 juni een actueel prijzenblad van de leverancier, met daarin minimaal vermeldt de oude verkoopprijs, en de nieuwe inkoopprijs – evt. kortingen + opslag = nieuwe verkoopprijs VU. Na akkoord door de contractbeheerder, gaan de nieuwe prijzen in per 1 februari en 1 juli.

Bij extreme tussentijdse prijswijzigingen (omhoog/omlaag) kan de leverancier een onderbouwd voorstel indienen om deze te herzien. Prijswijzigingen kunnen alleen na akkoord van de contractbeheerder van de VU worden doorgevoerd.

5.1.2 Overige verkoopprijzen

Voor de overige verkoopprijzen geldt de actuele inkoopprijs-plus.

5.1.3 Toetsing prijsstelling

Ter toetsing van de prijsstelling, zal de VU tijdens de looptijd van het contract minimaal 1x per jaar de inkoopfacturen van 10 door de VU te bepalen artikelen opvragen bij de leverancier. Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen.

In de aangeleverde inkoopfacturen staan minimaal de volgende gegevens:

1. De bruto adviesprijs van de fabrikant;
2. De korting van de fabrikant aan Opdrachtnemer.
3. Voor een sluitende onderbouwing ontvangt de VU naast de pagina met het artikel, minimaal ook de pagina met het totaalbedrag.

De leverancier levert de gewenste inkoopfacturen binnen 1 week na het verzoek van de VU aan bij contractbeheerder, zie ook KPI. De toets op de prijsstelling vindt plaats door een gemachtigde functionaris van FCO/VU.

De volgende opslagpercentages gelden tijdens de looptijd van het contract:

[aanvullen na contractering]

Werkwijze toets Inkoopprijs-plus model

5.2 Prijs inhuur personeel

Een eventueel verzoek tot prijsindexering van de tarieven voor de inhuur van personeel vindt plaats op basis van het CBS-indexcijfer commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100 met het tweede kwartaal als ijkpunt.

De eerste mogelijkheid tot prijsindexering vindt plaats op 1 januari 2027. Opdrachtnemer dient een inhoudelijk onderbouwd voorstel tot indexering uiterlijk op 1 oktober van het voorafgaande jaar schriftelijk aan te leveren bij de contractmanager van Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever kunnen de aangepaste prijzen worden doorgevoerd per 1 januari van het daaropvolgende jaar. Indien het indexeringsvoorstel resulteert in een negatieve indexatie, wordt deze eveneens toegepast op de eerstvolgende indexeringsdatum. Indexeringsverzoeken kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend. Na goedkeuring van een indexeringsvoorstel door Opdrachtgever, mag een volgende indexering pas plaatsvinden na een periode van ten minste twaalf (12) opeenvolgende maanden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van de geactualiseerde prijsbladen na goedkeuring van het indexeringsvoorstel.

6. Managementinformatie

Per halfjaar zal Opdrachtnemer de onderstaande rapportages in Excel-format aanleveren, incl. een tabblad met de totalen over de looptijd van het contract. De rapportages worden uiterlijk op 15 juli en 15 januari aangeleverd bij de contactpersonen van de VU, genoemd in paragraaf 2.1.

6.1 Overzicht van doorlooptijd uitgebrachte offertes

- Kenmerk offerte;
- Omschrijving offerte;
- Datum aanvraag;
- Datum aangeleverde offerte;
- Opmerkingen.

6.2 Overzicht van leveringen

- Ordernummer;
- Orderdatum;
- Leverdatum;
- Bestelordernummers aangeleverd door VU;
- Omschrijving geleverde apparatuur, materialen of programmatuur;
- Totaalprijs, excl. Btw;
- Totaalprijs, incl. btw;
- Aantal orders;
- Netto prijs per stuk exclusief BTW;
- Totaal aantal orders;
- Overeengekomen levertijd;
- Werkelijke levertijd (complete order).

6.3 Overzicht van uitgevoerde werkzaamheden

- Opdrachtnummer Installatie, onderhoud of storingsoproep;
- Locatie van Installatie, onderhoud of storingsoproep;
- Omschrijving werkzaamheden of reden van vervanging van componenten of onderdelen;
- Nettoprijs per geleverd exemplaar exclusief BTW;
- Kenmerk Installatie onderhoud of storingsuren;
- Aantal uren;
- Uurtarief exclusief BTW;
- Bestelordernummers aangeleverd door VU.

6.4 Klachtenoverzicht

- Datum klacht;
- Datum afhandeling klacht;
- Omschrijving klacht;
- Klachtafhandeling.

6.5 Totaaloverzicht

- Omzet per periode/jaar
- KPI-scores

7. Evaluatie

7.1 KPI's

Een evaluatie vindt plaats op onder andere KPI's. Op onderstaande KPI's wenst de VU in ieder geval te sturen.

1. Levertijd
2. Offertes
3. Prijsstelling
4. Kwaliteit geleverde dienstverlening

KPI 1 Levertijd

KPI	Omschrijving	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Levertijd conform gemaakte afspraken.	Onder levertijd wordt verstaan het moment van opdrachtverstrekking tot het moment van levering/installatie ter plaatse.
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan de afgesproken levertijden.	
Hoe meten? (middel)	Door middel van rapportages van leverancier en VU	Zie MR 6.2
Frequentie	Minimaal 2 x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	Goed: $\geq 95\%$ Voldoende: $< 95\%$ Onvoldoende: $< 90\%$	Percentage opdrachten van totaal dat conform afgesproken levertijden wordt geleverd.
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken verbetervoorstellen bij Opdrachtgever aan te leveren.	

KPI 2 Doorlooptijd offertes

KPI	Omschrijving	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Offertes conform gemaakte afspraken: tijdig, volledig en correct.	
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan de afgesproken doorlooptijden	Standaard doorlooptijd offerte: 2 werkdagen, tenzij dit in aanvraag anders is weergegeven.
Hoe meten? (middel)	Door middel van rapportages van leverancier en VU	Zie MR 6.1
Frequentie	2 x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	Goed: 0 offertes Voldoende: ≤ 3 offertes Onvoldoende: > 3 offertes	Max. aantal offertes per half jaar dat niet conform afgesproken doorlooptijden wordt aangeleverd.
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken een verbetervoorstel bij Opdrachtgever aan te leveren.	

KPI 3 Prijsstelling

KPI 4	Omschrijving	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Prijsstelling conform contractafspraken	
Welke prestaties meten?	Factuurprijs vs. Inkoopprijs leverancier plus overeengekomen opslagpercentage	
Frequentie	Minimaal 1x per jaar	
Hoe meten?	Steekproef 10 facturen	
Wie meet?	Opdrachtgever	Indien bij toetsing onregelmatigheden worden vastgesteld, kan de VU een vervolgoets uitvoeren. In dit geval is de VU gerechtigd de kosten voor de toets en de vervolgoets in rekening te brengen bij de leverancier.
Norm	0 fout op 10 facturen = voldoende 1 fout op 10 facturen = nadere actie (vervolgoetsing van 5 facturen). <i>Indien deze vervolgoetsing wederom een afwijking oplevert, die niet sluitend kan worden onderbouwd, dan wordt dit gekwalificeerd als onvoldoende.</i> 2 of meer fouten op 10 facturen =onvoldoende.	Fout: Indien de gehanteerde prijs van een artikel meer dan 1% hoger* is dan de inkoopprijs, verhoogd met het afgesproken opslagpercentage, en de afwijking niet sluitend is onderbouwd. Bij constatering van een fout, dient deze omgaand hersteld te worden. <i>*) De hoogste van 1% of 1 cent.</i>

KPI 4 Leveranciersbeoordeling: nakomen contractafspraken overig

KPI	Kwaliteit geleverde dienstverlening	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Kwaliteit uitvoering contractafspraken conform gestelde eisen en verwachtingen	
Welke prestaties meten?	1. Productkwaliteit 2. Samenwerking en innovatie 3. Financieel 4. Communicatie, overleg, verslaglegging en MR 5. Duurzaamheid	1. Voldoen producten aan eisen PVE 2. Beoordeling samenwerking en innovatie 3. Facturatie tijdig, volledig en correct 4. Proactief, tijdig en compleet 5. Verhogen duurzaamheid / verlagen milieu-impact opdracht VU
Hoe meten? (middel)	Via Leveranciersbeoordeling	Zie bijlage 'Leveranciersbeoordeling'
Frequentie	Minimaal 1x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	Min. 80 = 8,0	Onvoldoende: < 80 Voldoende: ≥80 Goed: 100
Actie	Bij niet behalen van de KPI dient Opdrachtnemer binnen 2 weken een verbetervoorstel bij VU aan te leveren.	

7.2 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 gestelde norm. Indien blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de KPI, dan zal er binnen 2 weken een plan van aanpak opgesteld dienen te worden, waarin concreet is aangegeven op welke wijze de prestatie structureel zal verbeteren. Binnen 1 kwartaal dient de prestatie op het juiste niveau te zijn.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst.

8. Facturatie

Factuur dient als volgt verzonden te worden:

1. Factuur met toegevoegde bijlagen in 1 PDF-bestand toezenden aan invoice@vu.nl.

Opdrachtnemer adresseert zijn facturen aan:

Vrije Universiteit Amsterdam
F&A/FSC/BA HG 1E-20
Ref: 6600/FCO
De Boelelaan 1105
1081 HV Amsterdam

2. De facturen moeten zijn voorzien van een inkoopordernummer en contactpersoon.
3. De facturatie geschiedt na volledige levering van de order, dan wel na afronding van de opdracht zoals overeengekomen in de Nadere Opdracht.
4. Facturen die niet voldoen aan het gestelde in dit artikel worden geretourneerd. Correctie van de factuur geldt als een nieuwe factuur, waarop het bepaalde in dit artikel van overeenkomstige toepassing is.
5. Betaling door de VU geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur, mits er geen disputen lopen op de betreffende factuur.