

Service Level Agreement (SLA)

Installatie-advies

tussen

Amsterdam UMC

en

Leverancier

Opdrachtgever : Amsterdam UMC, locatie XX
Leverancier : XX
Referentie : Raamovereenkomst XX
Versie : 1.0
Datum : dd-mmm-jjjj

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Opdracht.....	4
2. Communicatie.....	4
2.1 Contactpersonen en rol	4
2.2 Structuur standaardcommunicatie	5
2.3 Overlegstructuur	5
3. Processen	6
3.1 Werkzaamheden en informatievoorziening projecten	6
3.2 Proces opdrachtverstrekking	6
3.4 Klachtenprocedure.....	6
3.5 Overige afspraken	6
4. Informatie	7
4.1 Managementinformatie.....	7
5. Evaluatie.....	8
5.1 KPI's	8
5.2 Tekortkoming Opdrachtnemer.....	9

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen Amsterdam UMC locatie xxx (hierna te noemen: Opdrachtgever en Leverancier (hierna te noemen: Opdrachtnemer). Het doel van het 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. De kwaliteit van de dienstverlening wordt gemeten aan de hand van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).

Dit SLA maakt deel uit van de raamovereenkomst met referentie [contractnummer/naam] welke per [datum] ingaat.

De dienstverlening wordt beoordeeld door mondelinge evaluaties van de in onderliggende SLA vastgelegde afspraken, welke door Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen. Notulen/verslagen van het tactisch overleg wordt verzorgd door Opdrachtgever.

1. Opdracht

Het leveren van adviesdiensten op het gebied van werktuigbouwkundige, elektrotechnische en/of gebouw gebonden installaties. Deze diensten zijn nodig ter ondersteuning van en advisering over (ver)bouwprojecten, renovaties, verduurzaming en optimalisatietrajecten.

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen Opdrachtgever:

Rol/functie
Algemeen Directeur Huisvesting Vastgoed & Techniek
Manager Beheer & Onderhoud
Manager Projecten locatie VUmc
Manager Projecten locatie AMC
Contractmanager (tactisch)

Tabel 1: Contactpersonen Amsterdam UMC

Contactpersonen Opdrachtnemer:

Rol/functie
Account Manager
Procesmanager / Specialist (Principal Niveau)
Senior Projectleider / Specialist

Tabel 2: Contactpersonen Leverancier

2.2 Structuur standaardcommunicatie

Gesprekspartners

Opdrachtgever		Opdrachtnemer
Projectleiders HV&T	↔	Senior Projectleider / Specialist
Contractmanager (tactisch)	↔	Account Manager
Directeur Huisvesting Vastgoed & Techniek	↔	Directie/ eindverantwoordelijk
Manager Projecten locatie VUmc	↔	Account Manager / Operationeel eindverantwoordelijk
Manager Projecten locatie AMC	↔	Account Manager Operationeel eindverantwoordelijk

Tabel 3: Contactpersonen

2.3 Overlegstructuur

Operationeel overleg

Van het Operationeel overleg maakt Opdrachtnemer de actielijst en deze wordt binnen 5 werkdagen na het overleg verstrekt aan de aanwezigen.

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
- Projectleiders HV&T - Beheerders	Senior Projectleider / Specialist	Tevredenheid tijdens project en na oplevering - Kwalitatief - Tijdigheid - Kosten - Communicatie	4 x per jaar en na oplevering

Tabel 4: Operationeel overleg

Tactisch overleg

Notulen/verslagen van het tactisch overleg wordt verzorgd door Opdrachtgever en deze wordt binnen 5 werkdagen na het overleg verstrekt aan de aanwezigen.

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
- Manager Projecten locatie VUmc - Manager Projecten locatie AMC - Contractmanager (tactisch)	Account-Manager	Evaluatie KPI's; Aandachtspunten; Rapportages; Ontwikkelingen binnen beide organisaties	2 x per jaar De rapportages (zie hoofdstuk 4) dienen de tweede week van elk kwartaal verstuurd te worden naar de contactpersonen zoals in tabel 1. beschreven in deze tabel (Contractmanager, Beheerder, Coördinator Beheer)

Tabel 5: Tactisch overleg

3. Processen

3.1 Werkzaamheden en informatievoorziening projecten

1. Opdrachtnemer levert conform opdracht advies op het gebied van werktuigbouwkundige, elektrotechnische en/of gebouw gebonden installaties
2. Bij geconstateerde afwijkingen (niet voldoen aan opdracht/ontevredenheid m.b.t. uitvoering) dient Opdrachtnemer direct gepaste actie te ondernemen, in overleg met de projectleiders.
3. Met gepaste actie wordt bedoeld;
 - Afwijkingen die voortgang en/of kwaliteit van het project beperken/niet mogelijk maken; direct tegenmaatregelen treffen/oplossen van het probleem.

3.2 Proces opdrachtverstrekking

Amsterdam UMC kent 2 orderstromen:

- Advieswerkzaamheden van het installatie adviesbureau met een geraamde waarde tussen € 0,- en € 50.000,- worden vrij door Amsterdam UMC aan de Opdrachtnemers onder de Overeenkomst verstrekt. Streven hierbij is gelijk verdelen van het werk (gelijke omvang in omzet per jaar).
- Advieswerkzaamheden van de installatie adviesbureau met een geraamde waarde boven de € 50.000,- worden middels een mini-competitie door Amsterdam UMC aan de Opdrachtnemers onder de Overeenkomst verstrekt; Opdrachtnemers zijn verplicht deel te nemen aan deze mini-competitie.

3.3 Indexatie

Conform artikel 5.3 ontvangen wij graag op dit e-mailadres: contractmanagement-hvt@amsterdamumc.nl, 2 maanden van te voren de indexering.

3.4 Klachtenprocedure

Klacht wordt afgehandeld via een beschreven klachtenprocedure

1. Contactpersoon van Opdrachtnemer ontvangt klacht van Opdrachtgever;
2. Klacht wordt volgens Klachten Procedure Opdrachtnemer in behandeling genomen en afgehandeld
3. De belanghebbende/melder wordt binnen 24 uur gebeld door de accountmanager van Opdrachtnemer met verwachte oplostijd. En neemt deze op in de rapportage (onderwerp Tactisch overleg)

3.5 Overige afspraken

Onderaanneming

In geval van Onderaanneming door Opdrachtnemer ligt de volledige verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer. Zowel werkinhoudelijk, als ook qua naleving van de geldende procedures, waaronder veiligheidsaspecten.

Intellectueel eigendom/Auteursrecht

Zie aanvulling op DNR.

4. Informatie

4.1 Managementinformatie

Elk kwartaal zal Opdrachtnemer de onderstaande managementinformatie in Excel-format aanleveren. De rapportage wordt aangeleverd bij de contactpersonen van de Opdrachtnemer (Contractmanager, Manager Beheer & Onderhoud en Manager Projecten locatie VUmc en AMC), uiterlijk de 2^e week van elk kwartaal ten behoeve van het Tactisch overleg.

Kwartaalrapportage:

- a) Lopende werken bij Amsterdam UMC
- b) Omzet afgelopen jaar
- c) Terugkoppeling KPI's
 - Aantal keer deelgenomen uitgeschreven mini-competities (KPI 1)
 - Aantal keer gewonnen (KPI 2)
- d) Overzicht klachten
- e) Verbetervoorstel(len)

5. Evaluatie

5.1 KPI's

Op de hieronder beschreven KPI's wenst de Opdrachtnemer in ieder geval te sturen.

1. % participeren/ deelname mini-competities (eis 100%)
2. % gewonnen mini-competities
3. Tevredenheid tijdens projecten
4. Tevredenheid na oplevering

KPI 1	% participeren/ deelname mini-competities	Toelichting
Doelstelling:	Actieve deelname aan mini-competities	Het is de nadrukkelijke wens van Amsterdam UMC dat Opdrachtnemer aan alle mini-competities deelneemt
Welke prestaties meten?	Aantal mini-competities waaraan is deelgenomen	N.v.t.
Hoe meten? (middel)	$(\text{Aantal mini-competities waaraan is deelgenomen} / \text{aantal uitgeschreven mini-competitie}) \times 100\%$	N.v.t.
Hoe meten? (frequentie)	Per uitgeschreven mini-competitie	Rapporteren in Kwartaalrapportage
Wie meet?	Opdrachtnemer	N.v.t.
Norm	Jaarlijks 100%	N.v.t.

Tabel 6: KPI 1

KPI 2	% gewonnen mini-competities	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Goede inschrijvingen mini-competitie	Het is de nadrukkelijke wens van Amsterdam UMC dat Opdrachtnemer actief aan alle mini-competities deelneemt met als doel deze te winnen door met een 'beter' voorstel te komen.
Welke prestaties meten?	Kwaliteit van de inschrijvingen	Zie bovenstaand
Hoe meten? (middel/ bron)	$(\text{Aantal gewonnen mini-competities} / \text{aantal uitgeschreven mini-competitie}) \times 100\%$	N.v.t.
Hoe meten? (frequentie)	Per uitgeschreven mini-competitie	Rapporteren in Managementinformatie (per Kwartaal)
Wie meet?	Opdrachtnemer	N.v.t.
Norm	Minimaal 33%	Streven van Opdrachtnemer moet zijn om meer dan evenredige verdeling van mini-competities te winnen.

Tabel 7: KPI 2

KPI 3	Tevredenheid tijdens projecten	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Leveren van kwaliteit	Beoordeling tijdens het project
Welke prestaties meten?	Subjectieve beoordeling projectleider van tijdigheid, kwaliteit, communicatie en kosten	N.v.t.
Hoe meten? (middel/ bron)	Projectleider geeft per onderwerp een rapportcijfer (1-10) met toelichting => KPI = Som van alle gegeven projectcijfers / aantal projecten M.a.w. gemiddelde cijfer	N.v.t.
Hoe meten? (frequentie)	Per kwartaal	
Wie meet?	Opdrachtgever	N.v.t.
Norm	Minimaal 7	N.v.t.

Tabel 8: KPI 3

KPI 4	Tevredenheid na afronding project	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Leveren van kwaliteit	Beoordeling na afronden van het project
Welke prestaties meten?	Subjectieve beoordeling projectleider van tijdigheid, kwaliteit, communicatie en kosten	N.v.t.
Hoe meten? (middel/ bron)	Projectleider geeft per onderwerp een rapportcijfer (1-10) met toelichting. Som van alle gegeven projectcijfers / aantal projecten M.a.w. gemiddelde cijfer	N.v.t.
Hoe meten? (frequentie)	Per project	
Wie meet?	Opdrachtgever	N.v.t.
Norm	Minimaal 7	N.v.t.

Tabel 9: KPI 4

5.2 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).

Per kalenderjaar zijn afwijkingen van de KPI('s) toegestaan, dit is afhankelijk van de zwaarte van de betreffende KPI's. Indien dit aantal door Opdrachtnemer wordt overschreden kunnen hieraan door Opdrachtgever consequenties worden verbonden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst. Tevens bestaat de mogelijkheid dat bij herhaaldelijke tekortkoming niet over zal worden gegaan tot verlenging van de overeenkomst. In onderstaande tabel 9 is per KPI de afwijking (grenswaarde) in 'matig' en 'onvoldoende' aangegeven. Vervolgens is in tabel 10 de maximale afwijking per kalenderjaar aangegeven.

KPI	1	2	3	4
Beoordeling	% participeren/ deelname mini-competities	% gewonnen mini-competities	Tevredenheid tijdens project	Tevredenheid na afronding project
Goed (=norm)	100%	≥ 33%	≥ 7	≥ 7
Matig	90%	≥ 25% & < 33%	≥ 6 & < 7	≥ 6 & < 7
Onvoldoende	67%	< 25%	< 6	< 6

Tabel 10: afwijking grenswaarde per KPI

Scenario	Goed	Matig	Onvoldoende	Maximale toegestane afwijkingen en actie/ sanctie
A	Alle KPI's	-		0x onvoldoende afwijking. Continueren dienstverlening conform contract
B	KPI 1 en KPI 2	KPI 3 en/of 4	KPI 3 en/of 4	1x matige en/ of onvoldoende afwijking m.b.t KPI 3 en/ of 4. Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Bij een aanhoudende matige/ onvoldoende prestatie schrijft Opdrachtnemer een verbeterplan binnen 2 weken. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan
C	KPI 3 en KPI 4	KPI 1 en/of 2	KPI 1 en/of 2	1x matige en/ of onvoldoende afwijking m.b.t KPI 1 en/ of 2. Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Bij een aanhoudende matige/ onvoldoende prestatie schrijft Opdrachtnemer een verbeterplan binnen 2 weken. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan

D			KPI 1, 2 en/of 3	Acuut overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Een dergelijke (mis)performance kan aanleiding om contract te ontbinden, conform artikel 20.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden UMC VU medisch centrum versie januari 2024.
---	--	--	---------------------	--

Tabel 11: Combinaties van maximaal toegestane afwijkingen per kalenderjaar