

Service Level Agreement (SLA)

Huisvestings- en bouwadvies inclusief projectmanagement

tussen

Stichting Amsterdam UMC

en

Leverancier

Opdrachtgever	Stichting Amsterdam UMC, locatie AMC en locatie Vumc
Leverancier	XX
Referentie	Raamovereenkomst TN 563904
Versie	1.0
Datum	04-02-2026



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 Indexatie	6
3.3 Klachtenprocedure.....	6
3.4 Overige afspraken	6
4. Informatie	7
4.1 Managementinformatie.....	7
5. Evaluatie	7
5.1 KPI's	7
5.2 Tekortkoming Opdrachtnemer	9

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen **Stichting Amsterdam UMC** 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 (ROK) raamovereenkomst met referentie TN 563904 /Huisvestings- en bouwadvies inclusief projectmanagement welke per 1 juni 2026 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 huisvesting- en bouwadvies inclusief (bouw)projectmanagement van bouwprojecten aan de dienst Huisvesting, Vastgoed en Techniek van Stichting Amsterdam UMC, waaronder (niet limitatief):

- Uitvoeren van haalbaarheidsstudies en project- en ontwerpvoorbereiding (DNR=STB 2025 fase 01 Initiatief/haalbaarheid)
- Adviseren bij het creëren van een optimale en duurzame werkomgeving voor medewerkers
- Uitvoeren van (bouw)projectmanagement/Directievoering en aansturen van toezicht (DNR-STB 2025 fasen 2 project definitie tot 10 Gebruik)
- Adviseren over bouwtechnische aspecten.

**Onder deze Service Level Agreement wordt geen gegarandeerde omzet, minimale afnameverplichting of financiële resultaatsverplichting verstrekt of geïmpliceerd.*

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

De onderstaande tabel dient ter identificatie van de functies van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer en vormt een integraal onderdeel van deze Service Level Agreement.

Contactpersonen Opdrachtgever:

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

Tabel 1: Contactpersonen Stichting Amsterdam UMC

Contactpersonen Opdrachtnemer:

Rol/functie
Account Manager
Ingehuurde Projectmanager(s) / Adviseur

Tabel 2: Contactpersonen Leverancier



2.2 Structuur standaardcommunicatie

Gesprekspartners

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de bij deze Service Level Agreement betrokken functies en contactpersonen aan de zijde van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, en ieders aanspreekpunten (gelijkwaardige gesprekspartners).

Opdrachtgever		Opdrachtnemer
Manager Projecten locatie AMC	↔	Projectmanager(s)
Manager Projecten locatie VUmc	↔	Projectmanager(s)
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

In het operationeel overleg worden onderwerpen besproken met betrekking tot de dagelijkse werkzaamheden (de operatie).

De acties die binnen het Operationeel Overleg aan de orde komen, wordt verzorgd door Opdrachtnemer die vervolgens deze actielijst binnen vijf werkdagen na het overleg aan de aanwezigen verstrekt.

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
- Manager Projecten locatie VUmc - Manager Projecten locatie AMC	Betreffende projectmanager	Tevredenheid tijdens project en na oplevering • Veiligheid • Kwalitatief • Risico's • Organisatie • Tijdigheid • Kosten • Communicatie/Informatie	10 x per jaar en na oplevering

Tabel 4: Operationeel overleg

Tactisch overleg

In het tactisch overleg wordt de samenwerking besproken zoals deze ervaren is. Met name aan de hand van de vastgestelde KPI's.

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 (Algemeen Directeur, Manager Projecten (VUmc en AMC) en Contractmanager)

Tabel 5: Tactisch overleg

3. Processen

3.1 Werkzaamheden en informatievoorziening projecten

- Opdrachtnemer levert huisvesting- en bouwadviezen en het levert projectmanagers voor het uitvoeren van (bouw)projectmanagement
- Bij geconstateerde afwijkingen (niet voldoen aan opdracht/ontevredenheid m.b.t. uitvoering) dient Opdrachtnemer direct gepaste actie te ondernemen, in overleg met de betreffende Manager Projecten.
- Daarnaast dient de Opdrachtnemer direct management te informeren en maatregelen te treffen van bij:
 - (Veiligheids)incidenten;
 - Verstoring van het primaire proces;
 - Afwijkingen die voortgang en/of kwaliteit van het project beperken/niet mogelijk maken.

3.2 Indexatie

Conform artikel 5.3 van de raamovereenkomst ontvangen wij graag de indexering op dit e-mailadres: contractmanagement-hvt@amsterdamumc.nl. Uiterlijk twee (2) maanden tevoren schriftelijk kenbaar te worden ingediend.

3.3 Klachtenprocedure

Klacht wordt afgehandeld via een beschreven klachtenprocedure

- Contactpersoon van Opdrachtnemer ontvangt klacht van Opdrachtgever;
- Klacht wordt volgens Klachten Procedure Opdrachtnemer in behandeling genomen en afgehandeld
- 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)

3.4 Overige afspraken

Onderaanneming van projectmanagers welke worden ingezet bij de Opdrachtgever dient vooraf gemeld te worden aan de Opdrachtgever.



4. Informatie

4.1 Managementinformatie

De Opdrachtnemer zal de onderstaande managementinformatie aanleveren. De rapportage wordt aangeleverd bij de contactpersonen van de Opdrachtgever (Contractmanager, 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 Stichting 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	In principe vindt de inschrijving jaarlijks voor 100% plaats. Indien een opdrachtnemer (ON) besluit niet in te schrijven, dient de opdrachtgever (OG) hiervan vooraf op de hoogte te worden gesteld. OG moet bovendien instemmen met de opgegeven reden voor het niet indienen van een inschrijving.
Welke prestaties meten?	Aantal mini-competities waaraan is deelgenomen	N.v.t.
Hoe meten? (middel)	(Aantal mini-competities waaraan is deelgenomen / aantal uitgeschreven mini-competitie) x 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 Stichting Amsterdam UMC dat Opdrachtnemer actief aan alle mini-competities deelneemt met als doel deze te winnen door met het beste voorstel te komen.
Welke prestaties meten?	Kwaliteit van de inschrijvingen	Zie bovenstaand
Hoe meten? (middel/ bron)	(Aantal gewonnen mini-competities / aantal uitgeschreven mini-competitie) x 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 in alle processen en resultaten	Beoordeling tijdens het project. Contract en de inschrijving is hierbij de basis.
Welke prestaties meten?	Subjectieve beoordeling projectmanager op basis van Grotik beheersaspecten (Financien, Risico's, Organisatie, Planning, Informatie/communicatie en kwaliteit/veiligheid.	N.v.t.
Hoe meten? (middel/ bron)	Manager projecten 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 tijdige en volledige informatie	Het tijdig en volledig aanleveren van alle relevante informatie, zodat besluiten, processen en werkzaamheden zonder vertraging en met de juiste kwaliteit kunnen worden uitgevoerd. Beoordeling na afronden van het project.
Welke prestaties meten?	Tijdig een compleet ingevuld Hoofdpuntenrapport (HPR) ingediend	N.v.t.
Hoe meten? (middel/ bron)	1 HPR op tijd ingediend (binnen 5 dagen na eerste van de maand) 2 HPR volledig ingevuld (subjectieve beoordeling door manager projecten, 1 tot met 10)	N.v.t.
Hoe meten? (frequentie)	Per maand	
Wie meet?	Opdrachtgever	N.v.t.
Norm	- Minimaal 83,3% (10 van de 12) HPR rapporten op tijd en volledig	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	Leveren van tijdige en volledige informatie
Goed (=norm)	100%	≥ 33%	≥ 7	≥ 83,3%
Matig	≥ 70% & < 100%	≥ 25% & < 33%	≥ 5,5 & < 7	≥ 66,67% & < 83,3%
Onvoldoende	< 70%	< 25%	< 5,5	< 66,67%

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