

# **Service Level Agreement (SLA)**

Onderhoud en beheer GBS systemen

tussen

Amsterdam UMC, locatie AMC

en

{Leverancier}

Opdrachtgever : Amsterdam UMC, locatie AMC  
Leverancier : n.t.b.  
Referentie : Onderhoud, beheer in integratie GBS systemen SLA DIENSTEN  
Versie : 0.4  
Datum : 18-02-2026

## Inhoud

Inleiding .....	3
1. Opdracht .....	4
2. Communicatie.....	4
2.1 Contactpersonen en rol .....	4
2.2 Structuur standaardcommunicatie.....	4
2.3 Overlegstructuur.....	5
3. Processen .....	6
3.1 Werkzaamheden en informatievoorziening.....	6
3.2 Proces opdrachtverstrekking .....	6
3.3 Klachtenprocedure .....	7
3.4 Overige afspraken .....	7
4. Informatie.....	8
4.1 Managementinformatie .....	8
4.2 Overige informatie .....	8
5. Evaluatie .....	9
5.1 KPI's .....	9
5.2 Tekortkoming Opdrachtnemer .....	14

## Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen het Amsterdam UMC, locatie AMC (hierna te noemen: Opdrachtgever) en [Opdrachtnemer] (hierna te noemen: Opdrachtnemer). Het doel van het Service Level Agreement (SLA) is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

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

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

## 1. Opdracht

Het uitvoeren van zowel preventief- als ook correctief onderhoud met betrekking tot het onderhoud en beheer GBS systemen. Het bijhouden van de standaard bibliotheken en het uitvoeren in systeemintegratie bij (vervanging van) nieuwe regelkasten.

## 2. Communicatie

### 2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen Opdrachtgever:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
n.t.b.	Beheerder GBS	n.t.b.
n.t.b.	Beheerder M&R-techniek	n.t.b.
n.t.b.	Manager Beheer	n.t.b.
n.t.b.	Teamleider S&O	n.t.b.
n.t.b.	Project manager	n.t.b.
n.t.b.	Contract manager	n.t.b.

Tabel 1: Contactpersonen Opdrachtgever

Contactpersonen Opdrachtnemer:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
n.t.b.	Accountmanager	n.t.b.
n.t.b.	Operationele technische man	n.t.b.

Tabel 2: Contactpersonen Opdrachtnemer

### 2.2 Structuur standaardcommunicatie

Operationeel contact

Opdrachtgever		Opdrachtnemer
Beheerder GBS	↔	n.t.b.
Beheerder M&R-techniek	↔	n.t.b.
Manager Beheer	↔	n.t.b.
Teamleider S&O		n.t.b.
Project manager	↔	n.t.b.
Contract manager	↔	Account manager

Tabel 3: Operationeel contact

### 2.3 Overlegstructuur

#### Operationeel overleg

Van het Operationeel overleg maakt Opdrachtnemer het verslag/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
------------------------------------	---------------	----------------------------	---

Beheerder GBS		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opgetreden storingen</li> <li>• Trendanalyse</li> <li>• Planning werkzaamheden</li> <li>• Werkaanvragen (status)</li> <li>• Bezetting</li> </ul>	1 x per maand
Beheerder M&R-techniek			
Medewerker S&O			

Tabel 4: Operationeel overleg

### Tactisch overleg

Het doel van het tactisch overleg is de het bespreken van de performanceontwikkeling van de afgelopen periode. Hierbij worden trends besproken, de voortgang van de KPI's, managementrapportages, adviezen en verbetervoorstellen.

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
Beheerder GBS Beheerder M&R techniek Contract manager Manager Beheer Teamleider S&O	Account manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluatie KPI's</li> <li>• Aandachtspunten</li> <li>• Rapportages</li> <li>• Ontwikkelingen binnen beide organisaties</li> <li>• Adviezen en verbetervoorstellen</li> </ul>	2 x per jaar  De rapportages (zie hoofdstuk 4) dienen uiterlijk de 2 <sup>e</sup> week van elk kwartaal in het bezit te zijn van de <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheerder</li> <li>• Contractmanager</li> <li>• Coördinator Storing &amp; Onderhoud</li> </ul>

Tabel 5: Tactisch overleg

### 3. Processen

#### 3.1 Werkzaamheden en informatievoorziening

1. Opdrachtnemer komt conform planning -gecontroleerd voor aanvang van het onderhoudsjaar de installaties Preventief onderhouden.
2. Bij geconstateerde afwijkingen dient Opdrachtnemer direct gepaste actie te ondernemen. Met afwijkingen wordt bedoeld;
  - a. Bij een Calamiteit (Afwijkingen die gevaar kunnen opleveren voor de bedrijfszekerheid): Opdrachtgever bepaalt of iets een Calamiteit is. Zie KPI 1 voor reactie- en responsetijd.
  - b. Bij een storing (Afwijkingen die geen direct gevaar opleveren voor de bedrijfszekerheid): Zie KPI 1 voor de reactietijd. I.o.m. Opdrachtgever afstemming responsetijd.
  - c. andere technische gebreken dan de werkzaamheden welke van toepassing zijn voor het reguliere onderhoud,
3. Met gepaste actie wordt bedoeld:
  - a. Afwijkingen die gevaar kunnen opleveren voor de bedrijfszekerheid: direct tegenmaatregelen treffen/oplossen van het probleem en direct contact opnemen met de Beheerder of afdeling Storing & Onderhoud.
  - b. Afwijkingen die geen gevaar opleveren voor de bedrijfszekerheid: na uitvoering van de opdracht of onderhoud melding maken bij Storing & Onderhoud of Beheerder.
  - c. Bij afwezigheid van de Beheerder wordt door Opdrachtnemer melding gemaakt van de evt. afwijking bij Storing & Onderhoud.

#### 3.2 Proces opdrachtverstrekking

Het Amsterdam UMC kent 3 orderstromen:

1. Voor het reguliere onderhoudswerk conform planning en contract (vast tarief).
2. Voor het oplossen van storingen/calamiteiten/ correctief onderhoud (op basis van uurtarieven)
3. Het uitvoeren kleine losse opdrachten waaronder modificaties (regiewerkzaamheden op basis van overeengekomen uurtarieven).

Ad 1

Amsterdam UMC verstrekt jaarlijks (in januari) een inkoopordernummer van 4 regels waarmee Opdrachtnemer de kosten per kwartaal voor preventief onderhoud voor het betreffende jaar in rekening kan brengen. Deze 4 facturen worden verstuurd naar de crediteurenadministratie.

Facturatie van het preventief onderhoud vindt plaats achteraf in vier gelijke termijnen/kwartalen.

Ad 2

Voor werkzaamheden waarvan de materiaal- en arbeidsloonkosten minder zijn dan €1.000,00, hoeft er vooraf geen toestemming gevraagd te worden voor het uitvoeren van de reparatie. Wel dient achteraf de kosten onderbouwd te worden.

De wijze van orderverstrekking voor correctief onderhoud vindt plaats als volgt:

- Opdrachtnemer ontvangt eerst een z.g. (Ultimo) Job-nummer.
- Opdrachtnemer dient van de verholpen storingen per maand een overzicht te sturen naar de Beheerder met per geval de desbetreffende (Ultimo) Job-nummer, als ook de oorzaak van de storing en de bijbehorende kosten.
- Beheerder controleert het overzicht en draagt zorg voor een ordernummer aan de leverancier voor de facturatie.
- Jobs onder €1.000,00 worden verzameld onder één factuur. Deze factuur wordt per kwartaal gefactureerd onder één ordernummer.

Voor kosten boven de € 1.000,00 dient wel toestemming, in de vorm van een Offerte, te worden gevraagd aan Opdrachtgever. De wijze van orderverstrekking voor correctief onderhoud (storingen) vindt plaats als volgt:

- Offerte wordt gestuurd naar Beheerder
- Opdrachtnemer ontvangt daarna een ordernummer.
- Met dit ordernummer kan de werkelijke factuur gestuurd worden naar crediteurenadministratie.

Ad 3

Voor het uitvoeren van (meestal) éénmalige opdrachten verstrekt Amsterdam UMC een apart inkoopordernummer op basis van de offerte waar daarna gefactureerd kan worden.

### 3.3 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 contactpersoon van Opdrachtnemer met verwachte oplostijd. En neemt deze op in de rapportage. (onderwerp Tactisch overleg)

### 3.4 Overige afspraken

#### Scope en uitzonderingen

Het is de intentie van de Opdrachtgever om opdrachten als bedoeld in de Raamovereenkomst zoveel mogelijk te gunnen onder deze overeenkomst. De Opdrachtgever behoudt zich echter het recht voor om in bepaalde gevallen andere partijen dan die middels de doorlopen aanbesteding zijn gecontracteerd, buiten de Raamovereenkomst om, te benaderen. Dat kan zich bijvoorbeeld voordoen indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan een uitvraag of bij gemengde opdrachten waarvan de werkzaamheden deel uitmaken van een meer omvangrijke opdracht.

### 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.

## **4. Informatie**

### **4.1 Managementinformatie**

Elk halfjaar zal Opdrachtnemer de onderstaande managementrapportage in Excel-format aanleveren. De rapportage wordt aangeleverd bij de contactpersonen van de Opdrachtgever, genoemd in paragraaf 2.1, in de 2<sup>e</sup> week van elk kwartaal.

Managementrapportage:

- a) Preventieve en correctieve acties en planmatige aantekeningen per installatiedeel van afgelopen periode.
- b) Calamiteit afhandeling (KPI 1)
- c) Rapportages (KPI 2)
- d) Klachtenafhandeling

### **4.2 Overige informatie**

#### **Logboek**

Na elke calamiteit (correctief onderhoud) dient uiterlijk binnen 2 weken (10 werkdagen) de volgende gegevens door Opdrachtnemer aangereikt te worden (werkbon) via [a.bier@amsterdamumc.nl](mailto:a.bier@amsterdamumc.nl), [j.dejager@amsterdamumc.nl](mailto:j.dejager@amsterdamumc.nl) en S&O...

- a) Uniek incidentnummer
- b) Omschrijving incident
- c) Prioriteit
- d) Starttijd incident
- e) Reactietijd
- f) Start werkzaamheden
- g) Datum van de werkzaamheden
- h) Hersteltijd
- i) Besteedde uren per functionaris
- j) Bevindingen van de monteur
- k) Welke werkzaamheden zijn verricht ten behoeve van onderhoud of reparatie
- l) Benoemen van onderdelen die zijn vervangen

#### **Conditierapportage (MJOP)**

Elk jaar voor 1 juli dienen de volgende gegevens m.b.t. Conditierapportage/ MJOP aangereikt te worden aan de Beheerder:

- a) Resterende verwachte levensduur
- b) Vervangen onderdelen (i.v.m. uitfaseren of niet ondersteunen producten door leverancier)
- c) Preventieve en correctieve acties van afgelopen jaar
- d) De staat van de installatie
- e) Financiën samenhangend met punt a en b
- f) Te verwachten kosten/ investeringen voor komend jaar
- g) Mogelijke verbeteringen m.b.t. (de staat van de) installatie
- h) Jaarlijks advies over alternatieve oplossingen t.o.v. de toegepaste materialen en merken.

Opdrachtnemer stelt jaarlijks, gelijktijdig met het meerjarenonderhoudsbegroting een lijst op van de aan te schaffen reservematerialen ten behoeve van de calamiteitenvoorraad van Opdrachtgever. Dit zijn:

- Materialen die essentieel zijn voor de bedrijfszekerheid zoals besturing printen, frequentieregelingen en deurmotoren
- Materialen die een langere levertijd hebben dan 48 uur;
- Onderdelen die relatief snel slijten.

Deze lijst zal samen met de Opdrachtgever besproken worden en in overleg zal bepaald worden welke onderdelen daadwerkelijk op voorraad worden genomen.

Opdrachtnemer maakt jaarlijks een meerjarenonderhoudsbegroting met betrekking tot de fysieke componenten voor een periode van 20 jaar in Excel voorzien van bedragen. De MJOB moet de Opdrachtgever meer inzicht geven in de noodzakelijk kosten en risico's voor de komende periode.

Hierin wordt onder meer het volgende opgenomen:

- De te verwachten kosten voor planmatige onderhoudswerkzaamheden, ter instandhouding van de conditie en gerelateerd aan het gebruik. Deze prognose dient te zijn gebaseerd op de feitelijk technische status van de componenten (met als basis NEN2676), niet op een commerciële prognose van vergelijkbare installaties uit het verleden of theoretische levensduren;
- Verwachte levertijden voor fysieke componenten;
- Garantietermijn voor specifiek onderdeel;

De MJOB dient voor 1 juli van elk jaar te worden geactualiseerd en aangeleverd.

Opdrachtgever werkt conform het principe van UTB. Hiertoe behoren ook documenten. Opdrachtnemer verschaft tijdig de relevante documenten aan Opdrachtgever conform UTB.

## 5. Evaluatie

### 5.1 KPI's

De Opdrachtnemer wil contracten sturen op de onderstaande KPI's:

1. Calamiteit afhandeling
2. Rapportage
3. Kwaliteit

KPI 1	Calamiteit afhandeling	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Snelle opvolging van calamiteit, met minimale downtime van de Meet- en Regelsystemen als doel.	Responsetijd en response tijd uitleg (std SLA) calamiteit: Na contact met Opdrachtnemer: 1. eerste reactie (contact) 1 uur 2. 2de reactie: 1 <sup>e</sup> analyse (4 uur) (remote) 3. 4. Response (op locatie) 8uur uitvoeren eindoplossing
Welke prestaties meten?	Handelingstijd in uren (1, 2 en 3)	
Hoe meten? (middel/bron)	Responsetijden van de correctieve acties (1, 2 en 3) als onderdeel managementrapportage	Deze managementrapportage wordt uiterlijk in de 2e week van elk kwartaal verstuurd naar de personen zoals aangeven in paragraaf 2.1 Contactpersonen.
Hoe meten? (frequentie)	Per calamiteit	
Wie meet?	Opdrachtgever	Dit maakt onderdeel uit van de managementrapportage van opdrachtnemer.
Norm	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calamiteit</li> <li>2. eerste reactie (contact) 1 uur</li> <li>3. 2de reactie: 1<sup>e</sup> analyse (4 uur) (remote)</li> <li>4. Response (al dan niet op locatie) 8uur uitvoeren eindoplossing</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reactie van (en tijdelijke oplossing door) Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na melding Opdrachtgever</li> <li>2. Onder ontvangst wordt ook acceptatie van het plan door Opdrachtgever verstaan (kwaliteit van het rapport afdoende)</li> <li>3. Oplevering: Aan Opdrachtgever te bepalen</li> </ol> <p>Naast de handeling is communicatie over aanpak en afhandeling (verwachte downtime) ook essentieel. Op deze manier kunnen de (interne) belanghebbenden goed worden geïnformeerd in het kader van verwachtingenmanagement.</p>
Actie	Wanneer de score van de KPI ondermaats is, schrijft Opdrachtnemer een verbeterplan binnen 2 weken (10 werkdagen). Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan.	

Tabel 6: KPI 1

KPI 2	Rapportage	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Inzage in de werkzaamheden en actuele staat van de installatie	Zie Managementinformatie, hoofdstuk 4.
Welke prestaties meten?	M.b.t. volledigheid, juistheid: aantal afwijkingen tussen rapportage en realiteit  M.b.t. snelheid: aantal werkdagen dat de informatie wordt ontvangen door contactpersonen Opdrachtgever	
Hoe meten? (middel/ bron)	Ontvangen rapportages	
Hoe meten? (frequentie)	Bij elke relevante gebeurtenis, zie ook norm	Onderwerp bij elk tactisch overleg, 2 keer per jaar
Wie meet?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Managementinformatie</li> <li>2. Logboek</li> <li>3. MJOP</li> <li>4. Alle documenten zijn op basis van UTB</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contract manager controleert of informatie/ rapportages compleet en tijdig worden ontvangen</li> <li>2. Beheerder controleert of informatie/ rapportages compleet en tijdig worden ontvangen</li> <li>3. Beheerder controleert of informatie/ rapportages compleet en tijdig worden ontvangen</li> <li>4. Beheerder controleert of documenten compleet en tijdig worden ontvangen</li> </ol>
Norm	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Managementinformatie</li> <li>2. Logboek</li> <li>3. MJOP</li> <li>4. Alle documenten zijn op basis van UTB</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Managementinformatie: uiterlijk 2e week van elk kwartaal</li> <li>2. Logboek: Na elke calamiteit uiterlijk binnen 2 weken (10 werkdagen) d.m.v. ontvangst werkbbon</li> <li>3. MJOP: jaarlijks vóór 1 juli en betreft het volgende kalenderjaar</li> <li>4. UTB: Binnen de geldende norm</li> </ol>
Actie	Wanneer de score van de KPI ondermaats is, schrijft Opdrachtnemer een verbeterplan binnen 2 weken (10 werkdagen). Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan.	

Tabel 7: KPI 2

KPI 1	Kwaliteit van de modificatie	Toelichting
-------	------------------------------	-------------

Doelstelling/ gewenste service	Het uitgevoerde werk en uiteindelijke oplossing van correctieve werkzaamheden is conform reeds bestaande standaarden, voldoen aan actuele wetgeving en is volledig werkend inclusief documentatie	1 conform de stijl van het desbetreffende gbs platform 2 Is volledig getest functioneel en gereviseerd 3 Is niet in strijd met wetgeving zoals het BBL en verwijzingen en gemaakt met een oog voor minimaal energie verbruik en maximale bedrijfszekerheid.
Welke prestaties meten?	De kwaliteit van de oplevering (Modificatie)	
Hoe meten? (middel/ bron)	1+2: Beoordeling in gbs en revisiestukken bijgevoegd in rapportage 3: Keuringsinstanties stellen A-UMC niet in gebreke (overtreding aangaande desbetreffende wet- en regelgeving)	Deze managementrapportage wordt uiterlijk in de 2e week van elk kwartaal verstuurd naar de personen zoals aangeven in paragraaf 2.1 Contactpersonen.
Hoe meten? (frequentie)	Per modificatie	
Wie meet?	Opdrachtnemer	Dit maakt onderdeel uit van de managementrapportage van opdrachtnemer.
Norm	1+2: 2x herbeoordeling is maximaal acceptabel. Daarna dient het wel volledig akkoord te zijn. 3: 0 overtredingen m.b.t. wet- en regelgeving.	
Actie	Wanneer de score van de KPI ondermaats is, schrijft Opdrachtnemer een verbeterplan binnen 2 weken (10 werkdagen). Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan.	

## 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 is per KPI de afwijking (grenswaarde) in 'matig' en 'onvoldoende' aangegeven. Vervolgens is in tabel 9 de maximale afwijking per kalenderjaar aangegeven.

KPI Beoordeling	1	2
	Calamiteit afhandeling	Rapportage
Goed (=norm)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eerste reactietijd: 1 werkdag</li> <li>2. Tijd tot ontvangst rapport uitvoeringsplan: 5 werkdagen</li> <li>3. Tijd tot oplevering uiteindelijke oplossing: 20 werkdagen</li> </ol>	Informatie deugdelijk, tijdig en volledig. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Managementinformatie</li> <li>2. Logboek</li> <li>3. MJOP</li> <li>4. Alle documenten zijn op basis van UTB</li> </ol> Ontvangen binnen de gestelde normen.
Matig	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eerste reactietijd: 2 werkdagen</li> <li>2. Tijd tot ontvangst rapport uitvoeringsplan: 7 werkdagen</li> <li>3. Tijd tot oplevering uiteindelijke oplossing: 22 werkdagen</li> </ol>	Informatie niet geheel deugdelijk en/of geheel tijdig en/of geheel volledig. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Managementinformatie</li> <li>2. Logboek</li> <li>3. MJOP</li> <li>4. Alle documenten zijn op basis van UTB</li> </ol>
Onvoldoende	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eerste reactietijd: meer dan 2 werkdagen</li> <li>2. Tijd tot ontvangst rapport uitvoeringsplan: meer dan 7 werkdagen</li> <li>3. Tijd tot oplevering uiteindelijke oplossing: meer dan 22 werkdagen</li> </ol>	Informatie niet deugdelijk, en/of niet tijdig en/of niet volledig. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Managementinformatie</li> <li>2. Logboek</li> <li>3. MJOP</li> <li>4. Alle documenten zijn op basis van UTB</li> </ol>

Tabel 8: 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/of KPI 2	KPI 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 matige/onvoldoende prestatie schrijft Opdrachtnemer een Verbeterplan binnen 2 weken. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan.
C			KPI 1	1x onvoldoende afwijking m.b.t. KPI 1  Acuut overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtnemer schrijft een Verbeterplan binnen 2 weken. 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 9: Combinaties van maximaal toegestane afwijkingen per kalenderjaar