

Bijlage A-8 Concept SLA

Concept Service Level Agreement (SLA)

Dit document dient als concept-SLA voor de aanbesteding. Inschrijvers dienen, na gunning, de aangegeven paragrafen en vragen in te vullen op basis van Bijlage A-4 het Programma van Eisen, met hun eigen specifieke invulling van de dienstverlening. De definitieve SLA zal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. De SLA is bindend en vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst.

NB: invulling van de SLA vindt plaats na gunning van de Opdracht.

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Dienstverlening en Uitvoering
3. KPI's en Prestatiemetingen
4. Contactpersonen en Communicatie
5. Respons- en Levertijden
6. Rapportage
7. Klachtenprocedure en Communicatie
8. Handtekeningen en Datum

1. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de serviceafspraken tussen de scholen die deel hebben genomen aan de Europese aanbesteding (SI-BV-2026) en de gegunde Leverancier. Indien er een aanpassing in de afspraken wordt gemaakt, wordt een nieuw exemplaar van de SLA verspreid.

De SLA bevat de prestatie-, service- en kwaliteitsnormen voor de uitvoering van Busvervoer door Opdrachtnemer onder de Raamovereenkomst SI-BV-2026.

Deze SLA borgt de doelstellingen uit paragraaf 1.3.2 van de Offerteaanvraag:

- veilig vervoer,
- hoge mate van service,
- continuïteit en voorspelbaarheid,
- kostenefficiëntie,
- en voldoende flexibiliteit.

De SLA werkt de eisen uit het Programma van Eisen (Bijlage A-4) verder concreet uit, is verbonden met de Spelregels Minicompetitie (A-5) en de Escalatie- en Malusregeling (A-9). De SLA maakt onlosmakelijk deel uit van de Offerteaanvraag.

2. Dienstverlening en Uitvoering

2.1 Beschrijving van de dienstverlening

Geef een gedetailleerde beschrijving van de diensten die onder deze SLA vallen.

Beschrijf de dienstverlening:

- Ondersteuning van scholen bij het kiezen van passende voertuigtypes.
- Omschrijving van de vervoersdiensten.
- Planning.
- Inzet van materieel en personeel.
- Eisen aan kwaliteit, veiligheid en toegankelijkheid.
- Procedures bij verstoringen en uitval.

3. KPI's en Prestatiemetingen

Hier worden de meetbare prestatie-indicatoren beschreven. Wijze waarop de dienst wordt gemeten (KPI's), inclusief eventuele consequenties die Inschrijver zichzelf oplegt bij het niet behalen van de KPI's;

Leveranciers dienen deze in te vullen.

- Welke KPI's worden gehanteerd?
- Hoe worden prestaties geëvalueerd?
- Wat is de reactietijd bij meldingen?

4. Contactpersonen en Communicatie

4.1 Accountteam

Beschrijf het team dat verantwoordelijk is voor de dienstverlening.

- Wie zijn de verantwoordelijke contactpersonen?
- Welke rol heeft iedere contactpersoon?

4.2 Contactgegevens

Leverancier dient hier de contactpersonen en communicatiekanalen voor vragen en wijzigingen in te vullen.

- Wie is de vaste contactpersoon voor operationele vragen en wijzigingen?
- Welke contactgegevens zijn beschikbaar voor facturatievragen?
- Hoe worden meldingen verwerkt?

4.3 Overleg

Beschrijf hoe communicatie verloopt tussen Opdrachtnemer, Contractmanager en Opdrachtgevers.

- Beschrijf hoe de periodieke overleggen worden uitgevoerd.
- Hoe vaak vinden evaluatiegesprekken plaats?
- Hoe worden gespreksverslagen door de Opdrachtnemer opgesteld en gedeeld?
- Hoe worden afgesproken zaken nagekomen aan de hand van een actielijst?

5. Respons- en Levertijden

5.1 Onderhoud

- Beschrijf de procedure en tijdslijnen voor onderhoud;
- Hoe vindt het onderhoud plaats?

5.2 Wijzigingen

Beschrijf hoe wijzigingen worden verwerkt.

- Hoe kunnen Opdrachtgevers wijzigingen aanvragen?
- Binnen welke termijn worden wijzigingen doorgevoerd?

6. Rapportage

Geef een beschrijving van de rapportages die beschikbaar zijn voor Contractmanager en Opdrachtgevers.

- Welke data wordt inzichtelijk gemaakt?
- Hoe worden de prestaties gerapporteerd?
- Hoe vaak worden rapportages gedeeld?

6.1 Online en interactieve rapportages

Beschrijf hoe digitale rapportages worden aangeboden.

- Hoe kunnen Opdrachtgevers toegang krijgen tot rapportages?
- Welke filters en analysemogelijkheden worden geboden?

7. Klachtenprocedure en Communicatie

In dit hoofdstuk wordt de klachtenprocedure opgenomen. Hierbij wordt in ieder geval aangegeven:

1. Contactgegevens klachtenmeldpunt
2. Reactie- en oplostermijn
3. Wijze van terugkoppeling

7.1. Escalatie- en Malusregeling

Beschrijf hoe Escalaties worden verwerkt en hoe de Escalatie- en Malusregeling wordt toegepast.

- Welke escalatiestappen worden gehanteerd?
- Welke consequenties volgen bij het niet oplossen van een klacht?

8. Handtekeningen en Datum