

SERVICE LEVEL AGREEMENT

KENMERK NIPV2025-EA-04526

Deze SLA is onderdeel van de *Raamovereenkomst onderhoud en reparaties voertuigen, containers en overig materieel met kenmerk NIPV2025-EA-04526*

De Partijen zijn het volgende overeengekomen:

Artikel 1. Definities en interpretaties

Termen die in deze SLA, inclusief de overwegingen, met een hoofdletter beginnen en niet (anderszins) in deze SLA, in het Beschrijvend Document, of in artikel 1 van de Raamovereenkomst zijn omschreven, hebben de volgende betekenis:

NIPV

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid. Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid is bij wet vastgelegd onder de naam Instituut Fysieke Veiligheid.

Opdrachtgever

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid.

Opdrachtnemer

De partijen aan wie de Opdrachtgever de Opdracht heeft gegund.

Artikel 2. Wijziging en beheer van het SLA

- > NIPV voert het beheer van het SLA uit.
- > Wijzigingen van het SLA worden schriftelijk in een nieuwe versie weergegeven en door NIPV gedeeld met Opdrachtnemer.
- > Wijziging van het SLA is mogelijk voor zover dit niet in tegenspraak is met de Raamovereenkomst. Tevens dient de wijziging door zowel NIPV als de leverancier te worden geaccordeerd.

Artikel 3. Looptijd SLA

Deze Service Level Agreement wordt aangegaan voor dezelfde duur als de Raamovereenkomst. Indien de Raamovereenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd, eindigt eveneens het SLA, tenzij de looptijd van een Nadere Overeenkomst nog voortduurt na beëindiging van de Raamovereenkomst, gedurende welke periode dan de SLA ook nog van kracht blijft.

Artikel 4. Voorwerp en doel van het SLA

1. Deze SLA heeft betrekking op het verrichten van de Diensten die zijn omschreven in de Raamovereenkomst en omvat de te verrichten Diensten die in het Beschrijvend document, het Programma van Eisen en de andere aanbestedingsdocumenten beschreven zijn.
2. Het doel van deze SLA is om afspraken te maken over het kwaliteitsniveau van de te verrichten Diensten door Opdrachtnemer door middel van het vaststellen van KPI's.

Artikel 5. Parameters

Dit artikel beschrijft de specifieke service level parameters die tussen het NIPV en de Opdrachtnemer zijn overeengekomen. De service level parameters zijn uitgedrukt in KPI's,

oftewel Key Performance Indicators, die de kwaliteit van de dienstverlening bepalen. Deze zijn opgenomen in Bijlage 1 van dit document.

Bijlage 1: KPI's

1. Kwaliteit voor onderhoud

De opdrachtnemer voert alle preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden uit conform de onderhoudsvorschriften van de (voertuig)fabrikant en aanvullende eisen van de opdrachtgever (zoals vastgelegd in het onderhoudsplan). Daarbij geldt dat bij steekproeven minimaal 95% van het gecontroleerde materieel of voertuigen na de eerste controle, en 100% na de tweede controle geldende voor hetgeen dat onderhouden of vervangen is:

| KPI-onderdeel | Meetcriterium | Meeteenheid | Meetfrequentie |
|--|---|--|----------------------------|
| 1. Tijdig onderhoud | % voertuigen dat tijdig volgens het onderhoudsplan is onderhouden (1e en 2e controle) | Percentage (%), norm: ≥95% bij 1e controle, 100% bij 2e controle | Periodiek bij steekproeven |
| 2. Juiste onderdelen | % voertuigen waarbij onderdelen correct zijn vervangen met OEM of gelijkwaardig | Percentage (%), norm: ≥95% bij 1e controle, 100% bij 2e controle | Periodiek bij steekproeven |
| 3. Juiste onderhoudsregistratie | % voertuigen met volledige en correcte onderhoudsregistratie (inclusief datum, werkzaamheden, onderdelen en bijzonderheden) | Percentage (%), norm: ≥95% bij 1e controle, 100% bij 2e controle | Periodiek bij steekproeven |
| 4. Geen onderhoudsgerelateerde tekortkomingen | % voertuigen zonder tekortkomingen die bij correct onderhoud voorkomen hadden moeten worden (zoals versleten remmen, software, recalls) | Percentage (%), norm: ≥95% bij 1e controle, 100% bij 2e controle | Periodiek bij steekproeven |
| Naleving onderhoudsplan (totaal) | Mate waarin alle vier bovengenoemde aspecten zijn nageleefd | Samengestelde score of gemiddelde % over alle criteria | Periodiek bij steekproeven |

Indien bovenstaande punten niet worden uitgevoerd, treed de escalatieladder in werking.

2. Communicatie

De opdrachtnemer waarborgt adequate communicatie om een snelle en effectieve opvolging van storingen, onderhoud en afwijkingen mogelijk te maken.

Storingen en meldingen

De opdrachtnemer is 24/7 bereikbaar via een vast meldpunt voor het registreren en opvolgen van storingen en schademeldingen. Meldingen worden binnen onderstaande reactietijden beantwoord door een medewerker (geen automatische beantwoording):

| KPI-onderdeel | Meetcriterium | Meeteenheid | Meetfrequentie |
|---|---|--|---|
| 24/7 bereikbaarheid meldpunt | Bereikbaarheid meldpunt voor storingen/schade zonder automatische beantwoording | Bereikbaarheidspercentage, norm: 100% | Continu / maandelijkse rapportage |
| Reactietijd meldingen – Ma–vr, 08:00–17:00 | Reactie door medewerker binnen 10 minuten | Percentage meldingen binnen norm, norm: 100% | Maandelijks |
| Reactietijd meldingen – Ma–vr, 17:00–08:00 | Reactie door medewerker binnen 15 minuten | Percentage meldingen binnen norm, norm: 100% | Maandelijks |
| Reactietijd meldingen – Weekenden/feestdagen | Reactie door medewerker binnen 15 minuten | Percentage meldingen binnen norm, norm: 100% | Maandelijks |
| Bevestiging & communicatie opvolging | % meldingen waarbij ontvangst is bevestigd, monteur is afgestemd en opvolging is gecommuniceerd | Percentage (%), norm: 100% | Maandelijks op basis van logregistratie |
| Opvolging kritieke storingen | Fysieke aanwezigheid binnen 4 uur (binnen Nederland) bij kritieke storingen | Percentage binnen norm, norm: 100% | Per incident / Maandelijks (geaggregeerd) |

Communicatie tijdens preventief onderhoud

Tijdens het uitvoeren van preventief onderhoud communiceert de opdrachtnemer tijdig met de opdrachtgever indien afwijkingen, gebreken of potentiële risico's worden geconstateerd. Eventuele aanvullende werkzaamheden die buiten de scope van het reguliere onderhoud vallen, worden pas na afstemming met de opdrachtgever uitgevoerd, tenzij hierover vooraf andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt.

3. Naleving marktconforme prijsstelling onderdelen

| KPI-onderdeel | Meetcriterium | Meeteenheid | Meetfrequentie |
|--|--|--|---|
| Prijsafwijking t.o.v. markt | ≥ 95% van onderdelen heeft een prijs binnen ±10% van marktprijs | Percentage onderdelen binnen norm | Per kwartaal (factuursteekproef ≥10 onderdelen) |
| Transparantie prijsvorming | Inkoopprijs, marge en/of opslag wordt op verzoek gedeeld conform Inschrijving | Ja/Nee – op basis van beschikbaarheid informatie | Jaarlijks (op 10 willekeurige onderdelenfacturen) |
| Onderbouwing prijsstijgingen | Schriftelijke onderbouwing beschikbaar bij prijsstijging >5% per onderdeel (indien gevraagd) | Ja/Nee – onderbouwing aanwezig bij ad-hoc controle | Ad-hoc, bij prijsstijging boven drempel |
| Marktconformiteit onderdelenprijzen (totaalscore) | Mate waarin prijzen marktconform zijn (gemiddelde afwijking en % binnen norm) | Gemiddelde afwijking (%) en % binnen norm | Jaarlijkse rapportage |

Escalatieladder bij SLA-nalevingsproblemen

Bij het niet naleven van de overeengekomen KPI's in deze SLA (zoals onderhoudskwaliteit, reactietijden en communicatievereisten), wordt onderstaande escalatieladder toegepast. Elke trede volgt logisch op de vorige, tenzij de ernst of aard van de overtreding directe escalatie naar een hoger niveau rechtvaardigt.

| Trede | Actie | Criteria |
|------------------------|---|---|
| 1. Verbeterplan | De Opdrachtnemer stelt in overleg met de opdrachtgever een verbeterplan op. | <ul style="list-style-type: none">- Schriftelijk verbeterplan gericht op de overschreden- Bevat concrete maatregelen, verantwoordelijken, termijnen en beoogde verbeteringen;- Ingesteld binnen 10 werkdagen na |

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>schriftelijke melding van tekortkoming;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan wordt binnen 30 kalenderdagen geïmplementeerd; - Maatregelen zijn uitvoerbaar binnen de lopende overeenkomst. |
| 2. Boeteclausule | <p>Indien KPI's alsnog worden overtreden ondanks implementatie van het verbeterplan, wordt een financiële sanctie opgelegd.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Bij voortzetting van kritieke SLA-tekortkomingen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • Onderhoud: <95% goedkeuring op eerste controle of <100% op tweede controle; • Reactietijd: Overschrijding van maximale reactietijd (zoals 10 of 15 minuten) of fysieke responstijd (4 uur bij kritieke storingen); - Boete: 5% van de maandfactuur per overtreden KPI (max. 20% per maand); - Boetes worden verrekend in de volgende maandfactuur. |
| 3. (Gedeeltelijke) Ontbinding Raamovereenkomst | <p>Indien structurele tekortkomingen aanhouden, kan de Opdrachtgever de Raamovereenkomst (deels) beëindigen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Structureel falen gedefinieerd als: <ul style="list-style-type: none"> • Minimaal twee opeenvolgende maanden waarin ondanks verbeterplan en boetes dezelfde KPI's worden overschreden; • Geen significante verbetering zichtbaar in maandrapportages; - Formele ingebrekestelling vereist met een hersteltermijn van 15 werkdagen; - Recht op (gedeeltelijke) ontbinding op grond van wanprestatie bij onvoldoende herstel. |

Eisen aan verbeterplan

Verbeteringen moeten binnen twee maanden na goedkeuring door de Opdrachtgever worden geïmplementeerd.

Als het verbeterplan twee keer door de Opdrachtgever wordt afgewezen, heeft de Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Het verbeterplan moet de volgende punten bevatten:

1. **Probleemomschrijving:** Dit gedeelte beschrijft duidelijk het probleem. Het is belangrijk dat deze omschrijving specifiek en meetbaar is.
2. **Doelen:** Dit zijn de concrete doelen die moeten worden behaald door Opdrachtnemer met het verbeterplan. Deze doelen moeten Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden zijn (SMART-criteria).

3. **Actieplan:** Dit gedeelte beschrijft de specifieke acties of stappen die moeten worden genomen door Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever om de doelen te behalen. Het bevat wie wat doet en welke middelen nodig zijn.
4. **Tijdslijn:** Een overzicht van de tijdslijn waarbinnen de verschillende acties moeten worden uitgevoerd.
5. **Verantwoordelijkheden:** Wie is verantwoordelijk voor welke actie of onderdeel van het proces? Dit zorgt voor duidelijkheid en verantwoordelijkheid.
6. **Rol van de Opdrachtgever:** Een omschrijving van de rol van de Opdrachtgever in de implementatie.
7. **Evaluatie- en Monitoringplan:** Hoe en wanneer de voortgang van het plan wordt geëvalueerd. Dit kan ook omvatten hoe feedback over de voortgang wordt verstrekt.
8. **Risicomanagement:** Identificatie van potentiële risico's en obstakels en hoe deze kunnen worden gemitigeerd.