

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage J Service Level Agreement

Gevelonderhoudsinstallaties

EA2025040

Opdrachtnemer: <opdrachtnemer>

Vertrouwelijk

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden

Versie	1
Referentie nummer	EA2025040
Datum	9-4-2026
Opgesteld door	Directie Bedrijfsvoering/ICM



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inhoud

1.	Inleiding	2
1.1	Algemeen	2
1.2	Doel	2
1.3	Relatie tot de Raamovereenkomst	2
1.4	Documentbeheer	2
2.	Dienstverlening	3
2.1	Omschrijving van de opdracht	3
2.2	Rapportages en overleg	3
2.2.1	Voortgangsrapportage	3
2.2.2	KPI Managementrapportage 2x per jaar, (halfjaarlijks)	4
2.2.3	Jaarlijkse contractmanagement rapportage:	4
2.3	Facturatie	5
2.3.1	Facturatie Preventief Onderhoud (incl. keuringen):	5
2.3.2	Facturatie voor alle overige uitgevoerde werkzaamheden:	5
2.4	Retransitie/overdracht van het contract	5
3.	Kritische Prestatie indicatoren	6
3.1	KPI 1 Beschikbaarheid	6
3.2	KPI 2 Storingsopvolging	7
3.3	KPI 3 Tevredenheid	8
3.4	Beoordeling en actie bij niet behalen norm	8
3.5	Sanctie bij uitblijven van de afgesproken norm	9
4.	Overleg- en besluitvormingsstructuur	10

1. Inleiding

1.1 Algemeen

In de Service Level Agreement (hierna SLA) worden de prestatieafspraken voor de overeenkomst Gevelonderhoudsinstallaties ten aanzien van het onderhoud (correctief en preventief) nader uitgewerkt. Deze prestatieafspraken gelden voor alle huidige Gevelonderhoudsinstallaties en de toekomstige 'nieuwe' te vervangen of te renoveren Gevelonderhoudsinstallaties op alle locaties van de Sociale Verzekeringsbank (hierna SVB).

Alle nog nader in te vullen velden in de SLA zullen na gunning in overleg worden ingevuld, SVB zal hier een eerste voorstel in doen.

1.2 Doel

De SLA dient ervoor om de wederzijdse verwachtingen en afspraken tussen de SVB (opdrachtgever) en <opdrachtnemer> (opdrachtnemer) over de overeengekomen dienstverlening zo duidelijk mogelijk vast te leggen. Het meten van de Kritische Prestatie Indicatoren (hierna KPI's) zoals verderop in de SLA omschreven, dragen bij het realiseren van de contractdoelstellingen. Met de KPI's meten we de prestaties van de Gevelonderhoudsinstallaties en tevens de kwaliteit van de dienstverlening.

1.3 Relatie tot de Raamovereenkomst

De SLA is integraal onderdeel van de overeenkomst van Gevelonderhoudsinstallaties EA2025040.

1.4 Documentbeheer

De SVB is eigenaar van de SLA en verantwoordelijk voor het onderhoud van het document. Inhoudelijk kan de SLA alleen gewijzigd worden indien partijen hierover overeenstemming bereiken. Eventuele wijzigingen worden door de contractmanager van de SVB vastgelegd in een nieuwe versie of in een addendum bij de SLA.

2. Dienstverlening

2.1 Omschrijving van de opdracht

De Opdracht omvat het Onderhoud van alle Gevelonderhoudsinstallaties van de panden van de SVB (uitgezonderd Locatie Utrecht DZW). Op dit moment zijn dat 43 Gevelonderhoudsinstallaties. Het aantal te onderhouden Gevelonderhoudsinstallaties kan wisselen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst; er kunnen zowel Gevelonderhoudsinstallaties bij komen die binnen de scope vallen of Gevelonderhoudsinstallaties afvallen. Deze Gevelonderhoudsinstallaties dienen te voldoen aan de wettelijke normen en vereisten. Het Onderhoud zal zowel Preventief als Correctief zijn, inclusief de noodzakelijke inspecties en keuringen. Naast Onderhoud maakt ook renovatie en het plaatsen van nieuwe Gevelonderhoudsinstallaties deel uit van de opdracht.

Met deze Opdracht wil de SVB onderstaande doelstellingen bereiken:

- Het laten uitvoeren van het Onderhoud van Gevelonderhoudsinstallaties, met als doel een betrouwbare en veilige werking van de Gevelonderhoudsinstallaties die voldoen aan geldende wet- en regelgeving;
- Het minimaliseren van Storingen en ongeplande Stilstand door tijdig en adequaat Onderhoud;
- Het verlengen van de levensduur van de Installaties door preventief en correctief Onderhoud en eventuele renovaties, daarbij rekening houdend dat het grondstoffenverbruik geminimaliseerd wordt;
- Het integreren van duurzaamheidsdoelen zoals energiezuinige oplossingen;
- Het bevrijden bij Opsluiting/Storing.

2.2 Rapportages en overleg

In een contractjaar zijn er 4 overleggen gepland om de voortgang van het contract te bespreken. <opdrachtnemer> verstrekt hiervoor aan de SVB de onderstaande rapportages. Hierin informeert opdrachtnemer de SVB over de stand van zaken met betrekking tot de verleende dienst. Hierdoor beschikken <opdrachtnemer> en de SVB over dezelfde informatie om de dienstverlening te beheersen, bij te sturen en te optimaliseren. Indien gewenst kan de SVB verzoeken de rapportage aan te passen en/of uitbreiden met andere overzichten en/of data, zonder aanvullende kosten voor de SVB.

<opdrachtnemer> verstrekt de rapportages binnen 10 werkdagen na het eindigen van de desbetreffende periode waarover wordt gerapporteerd aan de contractmanager en de accountmanager van de SVB. De SVB verwacht gedegen en complete rapportages, het dient ervoor te zorgen dat de opdrachtgever een actueel overzicht en inzicht krijgt. Dit zal bijdragen aan een administratieve ontzorging voor de opdrachtgever.

De opdrachtnemer verzorgt de rapportage in één overzichtelijke rapportage in een format die toegankelijk is en bewerkbaar is voor de SVB (indien beschikbaar mag dat ook in een digitaal dashboard).

2.2.1 Voortgangsrapportage

Opdrachtnemer rapporteert 4 x per jaar in Excel-format minimaal het volgende met daarin filter mogelijkheden om overzichten per locatie te kunnen maken:

- Gevelonderhoudsinstallatiegegevens;
 - Gevelonderhoudsinstallatiegegevens zoals weergegeven in het Prijzenblad Onderhoud, aangevuld met het onderhoudsnummer van Opdrachtnemer.
- Onderhoudsbeurten;

- Overzicht van alle uitgevoerde onderhoudsbeurten, per Installatie, per locatie met vermelding van de initiële plandatum
- Werkordernummer van de onderhoudsbeurt
- Datum en tijdstip van de aankomst van de monteur
- Datum en tijdstip van het vertrek van de monteur
- Storingen;
 - Overzicht van alle storingen per Installatie, per locatie
 - Datum en tijdstip van de melding van de storing
 - Datum en tijdstip van de aankomst van de monteur
 - Datum en tijdstip van het vertrek van de monteur
 - Werkordernummer per storing
 - Oorzaak en oplossing van de storing
 - Indicatie van de urgentie van de storing en verstoring
 - Indicatie wanneer responstijd met toestemming van opdrachtgever mag worden overschreden
- Keuringen;
 - Data van alle geplande en uitgevoerde keuringen per Installatie, per locatie
 - Aanwezigheidsregistratie assistentie keuring
 - Rapportages van de uitgevoerde keuringen door keurende instantie

2.2.2 KPI Managementrapportage 2x per jaar, (halfjaarlijks)

De rapportage bevat tenminste de volgende informatie met daarin filter mogelijkheden om overzichten per locatie te kunnen maken:

- Overzicht van facturatie excl. btw zowel over de betreffende periode als cumulatief, verdeeld in Preventief en Correctief Onderhoud, Reparaties en Renovaties met daarin inzichtelijk gemaakt de verwerking van het eigen risico bij afhandeling van storing(en).
- Scores van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) t.a.v. de opgenomen norm
- Stand van zaken meerjarenonderhoudsplanung (MJOP)

2.2.3 Jaarlijkse contractmanagement rapportage:

- Jaarplanung onderhoud

Opdrachtnemer overlegt jaarlijks conform de levertijden genoemd in paragraaf (Levertijden en Responstijden) in Excel-format een Jaarplanung Onderhoud voor het daaropvolgende kalenderjaar op minimaal weekniveau van de uit te voeren onderhoudsbeurten. Opdrachtgever beoordeelt de Jaarplanung op onder meer het aantal en de spreiding van onderhoudsbeurten. Na akkoord van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer volgens deze Jaarplanung de werkzaamheden te verrichten. Eventueel noodzakelijk geachte afwijkingen dienen vooraf door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd.

- Meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB)

Opdrachtnemer levert jaarlijks conform de levertijden genoemd in paragraaf (Levertijden en Responstijden) een meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB) aan voor een periode van 10 jaar. De MJOB geeft Opdrachtgever en/of de GWB inzicht in de noodzakelijk financiële middelen in relatie tot de wenselijkheid van het uit te voeren onderhoud. Opdrachtgever bespreekt jaarlijks opgestelde meerjarenonderhoudsplanung (MJOP) met Opdrachtnemer en optioneel ook met adviseur van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de MJOB na bereikte consensus.

Opdrachtnemer bespreekt met Opdrachtgever, voorafgaand aan het aanleveren van de MJOB, verbeterplannen voor storingsgevoelige Installaties. Deze bespreking moet zodanig ingepland worden door Opdrachtnemer, dat de MJOB hier desgewenst aangepast kan worden voor een juiste budgetreservering van Opdrachtgever.

2.3 Facturatie

<opdrachtnemer> factureert conform hetgeen in de aanbestedingsstukken is bepaald. Met betrekking tot de specificatie op de factuur is het volgende van toepassing:

- Facturatie per vestiging per opdracht;
- Op iedere factuur moet een door de SVB verstrekt inkoopordernummer staan vermeldt.
- De factuur bevat een duidelijke omschrijving en/of kostenspecificatie van de gefactureerde diensten/werken/producten.
- Facturen moet voorzien zijn van een prestatieverklaring.

2.3.1 Facturatie Preventief Onderhoud (incl. keuringen):

Per kwartaal, per locatie met vermelding van inkoopordernummer.

2.3.2 Facturatie voor alle overige uitgevoerde werkzaamheden:

Hiervoor zullen afzonderlijke inkooporders worden aangemaakt waarop opdrachtnemer kan factureren.

Overige punten ten aanzien van facturatie die niet zijn benoemd in bovenstaande opsomming en conform hetgeen in de aanbestedingsstukken is bepaald, worden na gunning in overleg afgestemd.

2.4 Retransitie/overdracht van het contract

Uiterlijk 12 maanden voor het einde van de dienstverlening treden Partijen in overleg over het retransitietraject. Onderstaande zaken in acht te worden genomen:

- Dienstverlening met betrekking tot een volledige en succesvolle overdracht met de nieuwe partij.
- Onderhoudsadministratie (liftboeken) zijn up to date en bijgewerkt en worden overgedragen aan een volgende contractant.
- Toegangscode's, software, sleutels en andere relevante zaken worden overgedragen aan nieuwe contractant.
- Keuringen van alle Gevelonderhoudsinstallaties moeten tenminste na einde contract minimaal 3 maanden geldig zijn.
- Retourneren/ vernietiging over en weer van zowel fysieke als digitale zaken door beide Partijen.
- Activiteiten met betrekking tot de retransitie naar de opvolgende contractant, waaronder bijvoorbeeld afspraken over schaduwdraaien.
- Verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tijdens de retransitie.
- Facturatie tot uiterlijk 3 maanden na beëindiging contract.




3. Kritische Prestatie indicatoren

In de Service Level Agreement zijn onder andere afspraken gemaakt over prestatieniveaus met betrekking tot de dienstverlening. Voor de belangrijkste van deze afspraken zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) vastgesteld. Deze KPI's zijn gericht op:

- **Beschikbaarheid**
- **Storingsopvolging** (responsetijden bij storingen)
- **Tevredenheid**; door een tevredenheidsonderzoek uit te vragen onder de Gebouw werkplekbeheerders van alle locaties verteld ons hoe de Opdrachtnemer presteert t.a.v. de dienstverlening, ook wel de leveranciersmatrix genoemd.

Al deze onderwerpen worden besproken tijdens het tactische overleg per 2x per jaar en indien nodig tijdens het jaarlijkse strategische overleg.

3.1 KPI 1 Beschikbaarheid

KPI 1	Beschikbaarheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Inzichtelijk maken van de beschikbaarheid van de Gevelonderhoudsinstallaties op alle SVB locaties	Overzicht van de beschikbaarheid van alle Gevelonderhoudsinstallaties gemeten over de laatste 6 maanden en jaarlijks een totaal overzicht van de beschikbaarheid van het afgelopen jaar.
Welke prestaties meten?	De stilstand tijd per locatie per Gevelonderhoudsinstallatie vanaf start van de dienstverlening/ingang contract	Stilstand tijd per storing = tijdstip/moment van aanmelding storing door opdrachtgever tot afmelding storing door Opdrachtnemer. Onder stilstand wordt niet verstaan; gepland onderhoud, renovaties, inspecties en keuringen. Of andere omstandigheden die niet zijn toe te rekenen aan leverancier. De norm wordt gemeten per Gevelonderhoudsinstallatie
Hoe meten? (middel)	Overzicht van de stilstand t.o.v. de beschikbaarheid per locatie per Gevelonderhoudsinstallatie	Beschikbaarheid weergegeven in percentage t.o.v. de stilstand tijd.
Hoe meten? (frequentie)	Actueel	-Halfjaarlijks; in een rapportage -Per jaar; in een rapportage
Wie meet?	Opdrachtnemer	
Norm	97% of hoger	 Voldoende
	Tussen 95% en 97%	 Matig
	Alles lager dan 95%	 Onvoldoende

3.2 KPI 2 Storingsopvolging

KPI 2	Responsetijd bij storing	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Inzichtelijk maken van de responsetijden per categorie storing. (Categorieën: Urgent, Hoog, Laag)	Zie in het Programma van Eisen 2.6 Levertijden en Responstijden Tabel 1: Communicatieprotocol bij storingen Urgent , Opsluiting; Uitvoeren reparatie na storing van categorie urgent en hoog, inclusief levering materiaal. Reactietijd binnen 1,5 uur. Hoog , Stilstand; Uitvoeren reparatie na storing van categorie urgent en hoog, inclusief levering materiaal. Reactietijd binnen 4 uur. Laag ; als de Installatie nog wel in gebruik is; Reactietijd 1 werkweek of in overleg.
Welke prestaties meten?	De reactietijden per categorie storing, vanaf het moment van aanmelding door opdrachtgever tot aan afmelding storing door opdrachtnemer.	Rapportage van de oplostijd per categorie storing.
Hoe meten? (middel)	Actueel overzicht van de responsetijden van iedere storing per locatie per Gevelonderhoudsinstallatie	In de rapportage worden alle actuele gegevens van de Gevelonderhoudsinstallaties weergegeven. (Zie 2.3.1 KPI managementrapportage)
Hoe meten? (frequentie)	Actueel	Rapporteren: -Halfjaarlijks; in een rapportage
Wie meet?	Opdrachtnemer	
Norm Urgent	1,5 uur of minder	■ Voldoende
	Langer dan 1,5 uur	■ Onvoldoende
Norm Hoog	Binnen 4 uur	■ Voldoende
	Tussen 4 uur en 1 werkdag	■ Matig
	Langer dan 1 werkdag	■ Onvoldoende
Norm Laag	Binnen 1 werkweek	■ Voldoende
	Tussen 1 en 2 werkweken	■ Matig
	Langer dan 2 werkweken	■ Onvoldoende

3.3 KPI 3 Tevredenheid

KPI 3	Tevredenheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Inzicht krijgen hoe de dienstverlening op alle SVB locaties wordt ervaren	Vanuit de Gebouw Werkplek beheerders (hierna GWB-ers) op alle SVB locaties tevredenheidsonderzoek doen hoe de dienstverlening van de opdrachtnemer wordt ervaren.
Welke prestaties meten?	De tevredenheid van de dienstverlening	De leverancier wordt beoordeeld op de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> • Algehele indruk • Regelmatig overleg • Naleving afspraken • Pro-activiteit • Kwaliteit facturatie • Tevredenheid bewoners • Afhandeling Storingen / Klachten
Hoe meten? (middel)	D.m.v. vragenlijst, ook wel evaluatiematrix genoemd	Op basis van een 5 puntschaal, de scores worden altijd op één tiende (0,0) afgerond.
Hoe meten? (frequentie)	Per tertaal	Binnen 1 maand na het verstrijken van het tertaal wordt de matrix door de GWB-ers ingevuld.
Wie meet?	SVB	Per locatie door de GWB-ers van de SVB
Norm	3 of hoger dan 3	 Voldoende
	Tussen 2,5 en 3	 Matig
	Lager dan 2,5	 Onvoldoende

3.4 Beoordeling en actie bij niet behalen norm

Tijdens de halfjaarlijkse tactische overleggen zoomen we in op de scores van de KPI's. Een KPI is gerealiseerd als het resultaat groen/voldoende is. Als het resultaat niet groen/voldoende is bespreken partijen het resultaat, waarbij gezocht wordt naar de oorzaken en in goed overleg gekeken wordt wat nodig is om een groen/voldoende resultaat te halen.

Indien de SVB de opdrachtnemer verzoekt om een verbeterplan op te stellen zal <opdrachtnemer> deze binnen 10 werkdagen aanleveren. Het herhaaldelijk en/of in sterke mate niet realiseren van overeengekomen KPI's afspraken kan in ieder geval reden zijn tot een dergelijk verzoek.

Het verbeterplan omvat minimaal het volgende:

- Beschrijving van wat er is voorgevallen dat tot de lagere prestatie heeft geleid (probleemanalyse);
- Beschrijving van wat er bij Opdrachtnemer en eventueel bij de SVB is misgegaan in de processen;
- Beschrijving van wat Opdrachtnemer gaat veranderen om het niet halen van de norm voor een KPI te voorkomen inclusief planning en benoeming van de risico's.

Opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de realisatie van het verbeterplan, waarbij het uiteraard ook denkbaar is dat de SVB een rol hierin speelt. Het is belangrijk dat het verbeterplan realistisch is en gericht op het voldoen aan de overeengekomen prestatieafspraken.

3.5 Sanctie bij uitblijven van de afgesproken norm

Indien Opdrachtnemer herhaaldelijk 3x achtereenvolgend op één of meerdere KPI's een 'oranje' norm scoort of op één of meer KPI's 2x 'rood' scoort, behoudt de SVB zich het recht voor om de betaling van de op dat moment openstaande (maand)factuur uit te stellen, totdat;

- Opdrachtnemer een verbeterplan heeft ingediend dat door de SVB is goedgekeurd én vervolgens haar dienstverlening conform het betreffende verbeterplan uitvoert of;
- De SVB instemt met een door Opdrachtnemer aangedragen motivering waarin wordt onderbouwd dat de score betreffende de KPI's niet aan Opdrachtnemer toegerekend kan worden.

Over het factuurbedrag dat uitgesteld wordt van betaling, is de SVB geen rente verschuldigd.

Met betrekking tot de KPI beschikbaarheid vinden we dit dusdanig belangrijk voor de continuïteit van de bedrijfsvoering dat we een ondergrens van 85% beschikbaarheid per Gevelonderhoudsinstallatie aanhouden. Als het beschikbaarheid percentage achtereenvolgend over een periode van 1 jaar onder de 85% komt, hebben we het recht om over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst.

4. Overleg- en besluitvormingsstructuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming ten aanzien van het contract doelmatig en doeltreffend verloopt, is de volgende overleg- en besluitvormingsstructuur vastgesteld:

Soort gesprek	Overleg en besluitvorming over o.a.:	Bevoegde deelnemer SVB	Bevoegde deelnemer <opdrachtnemer>	Frequentie
Operationeel	<ul style="list-style-type: none"> • Werkafspraken • Samenwerking/voortgang • Aandachtspunten • Planning werkzaamheden 	Accountmanager SVB	<bevoegd persoon>	4x per jaar
Tactisch	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportages • Kwaliteit dienstverlening (o.a. issues, KPI's) • Trends en ontwikkelingen • Social return 	Accountmanager, Contractmanager SVB	<bevoegd persoon>	2x per jaar (halfjaarlijks Q2 en Q4)
Strategisch	<ul style="list-style-type: none"> • Contract(wijzigingen) • Major issues (ter besluitvorming) • Lange termijnvisie • Strategische ontwikkelingen 	Accountmanager, Contractmanager Contracteigenaar SVB	<bevoegd persoon>	1 keer per jaar of als de situatie daarom vraagt
Escalatie	Incidenten, klachten en/of knelpunten dienen in eerste instantie op operationeel niveau opgelost te worden. In geval dat dit niet opgelost wordt, kan geëscaleerd worden naar het volgend niveau, te weten tactisch. Indien op tactisch niveau geen oplossing bereikt wordt, kan geëscaleerd worden naar het strategisch niveau.			

<opdrachtnemer> stelt een verslag op van alle bovenstaande overleggen (dit kan ook een actielijst zijn). Dit verslag wordt gedeeld met de SVB en indien nodig aangevuld door SVB.

OPDRACHTGEVER

OPDRACHTNEMER

Naam:
Functie:

Naam:
Functie: