

**DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST (SLA)
BEHOREND BIJ LEVERING SPORTKLEDING
*MET KENMERK [KENMERK]***

Documenteigenschappen:

Datum: [DATUM]

Versie: 0.1

Status: Concept

Document historie

Versie	Datum	Reden aanpassing en korte beschrijving van de wijzigingen

Distributielijst

De SLA is als bijlage toegevoegd aan de raamovereenkomst en maakt aldus integraal deel uit van de raamovereenkomst. De SLA is gedistribueerd naar de volgende afdelingen en personen:

Functie	Organisatie / eenheid / afdeling

Inhoud

Artikel 1.	Wijziging en beheer SLA	5
Artikel 2.	Looptijd SLA	5
Artikel 3.	Voorwerp en doel van het SLA.....	5
Artikel 4.	KPI's	5
Artikel 5.	Kwaliteitscontroles door de opdrachtnemer	6
Artikel 6.	Klachten.....	7
Artikel 7.	Sancties.....	7
Artikel 8.	Overlegstructuren	8
Artikel 9.	Kwartaalrapportage	8
Artikel 10.	Jaarrapportage	8
Artikel 11.	Contactpersonen	9
	Aldus ondertekend en in tweevoud opgemaakt.....	9

Deze dienstverleningsovereenkomst (SLA) is een integraal onderdeel van de raamovereenkomst d.d. [DATUM] met kenmerk [KENMERK]

De ondergetekenden:

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid, gevestigd te Kemperbergerweg 783, 6818 RW Arnhem, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de [●], Algemeen Directeur.

(alle genoemde Partijen afzonderlijk en gezamenlijk te noemen "de Opdrachtgever");
en

[Naam Opdrachtnemer], gevestigd te [plaats] aan de [adres], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [●] (de Opdrachtnemer).

Overwegingen

- > Partijen op [DATUM] een raamovereenkomst voor de levering van Sportkleding hebben afgesloten, hierna te noemen "raamovereenkomst";
- > Opdrachtgever behoefte heeft aan het afsluiten van een SLA voor de dienstverlening omtrent de levering van Sportkleding;
- > Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van alle voor de uitvoering van deze overeenkomst voor hem van belang zijnde informatie;
- > Partijen de voorwaarden wensen vast te leggen op basis waarvan de onderhavige overeenkomst voor het leveren van Sportkleding worden ingevuld ("Dienstverleningsovereenkomst");
- > Opdrachtgever op de hoogte wenst te zijn van de geleverde prestatie op het niveau van Veiligheidsregio's.

Partijen zijn het volgende overeengekomen:

Artikel 1. Wijziging en beheer SLA

- > De Opdrachtgever voert het beheer van de SLA uit;
- > De opdrachtnemer meet de geleverde prestatie op het niveau van de Veiligheidsregio.
- > De opdrachtnemer meet de geleverde prestatie en rapporteert deze per kwartaal aan de veiligheidsregio en aan opdrachtgever.
- > Wijzigingen van de SLA worden schriftelijk in een nieuwe versie weergegeven en door de opdrachtgever verspreid.
- > Wijziging van de SLA is mogelijk voor zover dit niet in tegenspraak is met de raamovereenkomst. Tevens dient de wijziging door zowel het NIPV (de opdrachtgever) als de leverancier (opdrachtnemer) te worden geaccordeerd.

De goedkeuring van de SLA geschiedt door de opdrachtgever en opdrachtnemer. Wanneer wijzigingen in de SLA moeten worden doorgevoerd, dan ligt de verantwoordelijkheid voor het wijzigen bij de contractmanager van de opdrachtgever en opdrachtnemer. De noodzaak tot wijziging kan daarbij afkomstig zijn vanuit de achterliggende organisatie. Indien de partijen akkoord zijn met de wijzigingen, wordt de goedkeuring vastgelegd middels het plaatsen van de handtekeningen door de bevoegde vertegenwoordigers. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van deze SLA

Artikel 2. Looptijd SLA

Deze SLA wordt aangegaan voor dezelfde duur als de raamovereenkomst. Indien de raamovereenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd, eindigt eveneens de SLA.

Artikel 3. Voorwerp en doel van het SLA

Deze SLA heeft betrekking op de levering van Sportkleding en aanverwante dienstverlening zoals omschreven in de raamovereenkomst. Het doel van deze SLA is om afspraken te maken over het kwaliteitsniveau van de levering, en aanverwante dienstverlening, door middel van het vaststellen van KPI's. De beschrijving bestaat uit een definitie van indicatoren en normen (de servicelevels) die voor de levering van het operationeel uniform van belang zijn. De betreffende indicatoren zijn meetbaar en beïnvloedbaar door opdrachtnemer. Per indicator is de bijbehorende norm opgenomen. De opdrachtnemer moet voldoen aan deze norm om het dienstenniveau richting de opdrachtgever te garanderen. Wanneer een overgekomen dienstenniveau door opdrachtnemer niet wordt nagekomen, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen en in overleg treden met de opdrachtgever over de te nemen maatregelen teneinde het overeengekomen dienstenniveau te herstellen.

Artikel 4. KPI's

Indicator	Omschrijving	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage	Sanctie
Retour-percentage verwijtbaar	<ul style="list-style-type: none"> • Verkeerde levering 	< XX%	Opdrachtnemer	Jaarlijks	1% jaarmzet Veiligheidsregio
Algemeen en VR.	Aantal retour gestuurde artikelen / aantal geleverde artikelen per jaar				

Indicator	Omschrijving	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage	Sanctie
Levertijd I	Tijdige levering artikelen (15 dagen)	> XX%	Opdrachtnemer	Kwartaal	5% kwartaalomzet betreffende artikel Veiligheidsregio
Algemeen	Aantal te laat geleverde bestellingen / aantal geleverde bestellingen per kwartaal				
Levertijd II	Tijdige levering maatforcé artikelen (XX dagen)	> XX%	Opdrachtnemer	Kwartaal	10% van factuurbedrag bestelling maatforcé
Algemeen en VR.	Aantal te laat geleverde forcé artikelen / aantal geleverde forcé artikelen per kwartaal.				
Lever-compleetheid	Compleetheid bestelopdracht	> XX%	Opdrachtnemer	Kwartaal	10% korting over te laat geleverde artikelen
Algemeen en VR.	Aantal leveringen, aantal levering niet compleet.				
Klachten	Aantal klachten	< XX%	Opdrachtnemer	Jaarlijks	5% korting op orderregels boven norm
Algemeen	Aantal orderregels geleverd, aantal orderregels met een klacht.				
Kwaliteit	Geleverde artikelen niet voldoen aan de gestelde kwaliteitsnormen	< XX%	Opdrachtnemer	Jaarlijks	5% korting op orderregels boven norm
Algemeen	Aantal gecontroleerde artikelen, aantal afgekeurde artikelen per jaar.				

Artikel 5. Kwaliteitscontroles door de opdrachtnemer

De kwaliteitscontroles worden door de Opdrachtnemer volgens onderstaande methoden uitgevoerd door de medewerker van de Opdrachtnemer ter plaatse: Door de Opdrachtnemer wordt na binnenkomst bij het magazijn middels visuele inspecties, meetinstrumenten en steekproefsgewijze producten getest. Het proces omvat de volgende stappen:

1. Visuele inspectie: De medewerker controleert visueel de kwaliteit van de geleverde kledingstukken, de logoverwerking en de uitvoering ten opzichte van de overeengekomen maatspecificaties en normen.

2. Meetinstrumenten: Met behulp van centimeter en beschikbare maatspecificaties van het standmonster worden de afmetingen, tolerantie en andere kritische parameters gecontroleerd om te verifiëren of de kledingstukken binnen de vereiste marges vallen.
3. Steekproeven: Er worden willekeurige steekproeven genomen van het geleverde kledingstuk of de uitgevoerde werkzaamheden om te testen of het algehele kwaliteitsniveau voldoet aan de afgesproken eisen. Bij afwijkingen worden correctieve maatregelen genomen.
4. Documentatie en rapportage: De bevindingen van de kwaliteitscontrole worden gedocumenteerd in een rapport en besproken met de opdrachtgever. Bij vastgestelde tekortkomingen wordt een actieplan opgesteld voor verbetering."

De geleverde kledingstukken worden gecontroleerd, getest en geregistreerd op het kwaliteitscontrole rapport, waarin de resultaten van de inspecties, tests en eventuele afwijkingen worden gedocumenteerd. Dit rapport bevat informatie over de uitgevoerde kwaliteitsmetingen, de uitgevoerde tests en de vastgestelde conformiteit of afwijking van de afgesproken normen en specificaties.

1. De medewerker van de Opdrachtnemer ondertekent de controle- of testrapporten en voegt ze toe aan het dossier. De Opdrachtnemer zorgt voor rapportage aan NIPV conform afspraak.
2. NIPV behoudt zich het recht voor om altijd en zonder vooraankondiging toezicht uit te oefenen op de kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer.

Artikel 6. Klachten

1. De opdrachtnemer dient binnen 24 uur nadat een Klacht door NIPV is gemeld te melden hoe de Klacht wordt afgehandeld.
2. De Opdrachtnemer dient binnen [120] uur nadat een Klacht door NIPV is gemeld de Klacht af te handelen, tenzij anders wordt overeengekomen met NIPV.
3. De Opdrachtnemer hanteert een door NIPV goedgekeurde klachtenprocedure.
4. De bij NIPV bevoegde persoon die de klacht(en) behandelt, vermeldt in zijn verslag onder meer de klachten, oplossingen, reactietijd, oplostijd en acties

Artikel 7. Sancties

- > Onverminderd de afzonderlijke sanctie per KPI geldt dat de totale som dan de sancties die op grond van deze SLA in enig contractjaar aan de opdrachtnemer kunnen worden opgelegd, gemaximeerd is tot maximaal 50/o v?n de jaaromzet van de betreffende Veiligheidsregio.
- > Sancties worden niet cumulatief toegepast indien sprak is van dezelfde onderliggende oorzaak of gebeurtenis.
- > Toepassing van sancties laat onverlet het recht van partijen om in overleg corrigerende maatregelen vast te stellen gericht op structurele verbetering van de dienstverlening.
- > KPI's en bijbehorende sancties zijn uitsluitend van toepassing voor zover het niet behalen daarvan rechtstreeks en aantoonbaar toerekenbaar is aan de Opdrachtnemer.
- > Sancties zijn niet van toepassing indien het niet behalen van een KPI het gevolg is van:

- Onjuiste, onvolledige of niet-tijdig aangeleverde forecast-, bestel- of personeelsgegevens door of namens de Veiligheidsregio;
- Wijzigingen in aantallen, functies of maatvoering van medewerkers na bestelling;
- Indien sprake is van aantoonbare omstandigheden buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer. Verstoringen in de productieketen, grondstoffen te kort, transportproblemen zijn geen overmacht.

Artikel 8. Overlegstructuren

Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bestaan diverse periodieke overleggen die betrekking hebben op de dienstverlening omtrent de levering van de sportkleding. De opdrachtnemer dient een verslag te maken van dit overleg en te verzenden aan de opdrachtgever. Verslagen worden binnen vijf werkdagen na het overleg door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever verzonden.

Soortoverleg	Frequentie	Deelnemers en functies
Strategisch overleg	1 keer per jaar	NIPV: Categoriemanager / contractmanager Opdrachtnemer: Directie en accountmanager
Tactisch overleg	2 keer per jaar	NIPV: Categoriemanager / contractmanager Opdrachtnemer: Accountmanager

Artikel 9. Kwartaalrapportage

De opdrachtnemer dient aan de opdrachtgever een keer per kwartaal een rapportage te verzenden van de totale dienstverlening en de realisatie van de KPI's. Deze rapportage zal ongevraagd en proactief door de opdrachtnemer opgesteld en aan de opdrachtgever verstuurd worden, uiterlijk twee weken na het einde van het betreffende kwartaal en dient de volgende onderwerpen te bevatten:

- > Realisatie KPI's;
- > Huidige voorraad;
- > Afname in aantallen (per Veiligheidsregio) en financieel.

Artikel 10. Jaarrapportage

De opdrachtnemer dient aan de opdrachtgever een keer per jaar een rapportage te verzenden die bijvoorbeeld de volgende onderwerpen bevat:

- > De totale dienstverlening;
- > Een prognose voor het komende contractjaar, jaarplanning;
- > Gerealiseerde verbetervoorstellen;
- > Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties;
- > Innovatie voorstellen;
- > Afname in aantallen en in geld

Artikel 11. Contactpersonen

Zowel bij de opdrachtgever als bij de opdrachtnemer is er een centraal aanspreekpunt voor de gehele SLA. De contactpersoon van de opdrachtnemer is voor de opdrachtgever volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de SLA en de daarbij behorende dienstverlening. De contactpersonen kunnen informeel en volgens de overlegstructuur contact hebben. Voor de contactpersonen dienen vaste vervangers aangewezen te worden die volledig op de hoogte zijn van de lopende zaken en afspraken en de inhoud van de SLA en de daarbij behorende servicelevels

Aldus ondertekend en in tweevoud opgemaakt

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid

[Naam Opdrachtnemer]

Naam
Functie

Naam
Functie