Service Level Agreement (SLA)

Inleiding

Dit document beschrijft de Service Level Agreement (SLA) voor de levering en ombouw van hulpverlenende voertuigen voor incidentenbestrijding. Het doel is het vastleggen van prestatieafspraken, KPI's en het proces bij afwijkingen.

Scope

Deze SLA is van toepassing op alle voertuigen en diensten die vallen onder Contract XXXX voor landelijk ombouw hulpverlenende voertuigen incidentenbestrijding.

KPI-overzicht

KPI	Norm	Meetmethode	Rapportage
Oplevering voertuigen (vanaf levering leasemaatschappij tot aan oplevering turn key) *	100% binnen 3 maanden na levering	Controle opleverdatum vs. leverdatum	Per kwartaal overzicht
Hersteltijd storingen (splitsen in prio 1,2 en 3**)	Prio 1: 95% ≤24 uur na verwerking storingsmelding minstens een tijdelijke oplossing. Prio 2: 95% ≤5 werkdagen na verwerking storingsmelding Prio 3: 95% ≤14 werkdagen na verwerking storingsmelding	Registratie (evt. in serviceportaal)	Maandelijks SLA-rapport
Kwartaalrapportage storingen/reparaties	100% per kwartaal	Ontvangen rapportage	Per kwartaal
Schadeherstel*** (splitsen in prio 1, 2 en 3*)	Prio 1: 95% ≤24 werkuur na verwerking schademelding, minstens een tijdelijke oplossing. Prio 2: 95% ≤5 werkdagen na verwerking schademelding Prio 3: 95% ≤14 werkdagen na	Registratie (evt. in serviceportal)	Maandelijks

	verwerking schademelding		

* De levertermijn van 3 maanden gaat in vanaf het moment dat de dealer de auto beschikbaar stelt aan de Inschrijver voor bewerking. Deze beschikbaarstelling staat geregistreerd in de LCV manager. De prognose voor afgifte door de leverancier/dealer is binnen 3 dagen. Indien na ontvangst van het voertuig aantoonbaar wordt belemmerd doordat ProRail, de leasemaatschappij of een door hen ingeschakelde derde benodigde materialen, informatie of goedkeuringen niet tijdig verstrekt, wordt de oplevertermijn verlengd met de duur van de daadwerkelijke belemmering. Deze vertraging geldt niet als een aan Opdrachtnemer toerekenbare KPI-afwijking en leidt niet tot een boete of Korting.

**Prio 1: Dit zijn incidenten van acute aard, de inzetbaarheid van het voertuig blokkeren, hier op wordt meteen actie ondernomen.

Prio 2: De inzetbaarheid van het voertuig kan worden gewaarborgd, echter storing is erg hinderlijk voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Prio 3: Storingen zonder directe gevolg van de werkzaamheden van het voertuig, geen directe aanleiding tot snel herstel van het incident. Storingen die er niet altijd zijn en onderzoek behoeven.

*** Schade aan de onder deze overeenkomst vallende ingebouwde middelen.

Afwijkingen, vertragingen, storingen, fouten en gebreken die aantoonbaar zijn veroorzaakt door de leasemaatschappij, On-Route B.V. of een andere door ProRail of de leasemaatschappij ingeschakelde ketenpartner, voor zover deze niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, worden niet aangemerkt als een tekortkoming of nadelige KPI-afwijking van Opdrachtnemer en niet leiden tot een contractuele sanctie, korting of aansprakelijkheid van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de nakoming van zijn eigen verplichtingen, waaronder tijdige afstemming, informatieverstrekking, signalering en het nemen van redelijke maatregelen om de gevolgen te voorkomen of te beperken. Opdrachtnemer dient de externe oorzaak en de gevolgen daarvan tijdig schriftelijk te melden en aannemelijk te maken. Het handelen van door Opdrachtnemer zelf ingeschakelde derden blijft voor zijn rekening en risico.

Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor intrinsieke gebreken of het zelfstandig functioneren van het kale basisvoertuig, fabrieksopties en systemen die door ProRail, Alphabet of door hen ingeschakelde derden worden geleverd of ingebouwd, voor zover deze gebreken niet door Opdrachtnemer zijn veroorzaakt of verergerd.

Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de deugdelijke uitvoering van zijn eigen ontwerp, levering en montage, de aan hem opgedragen aansluitingen en integraties, naleving van de voorschriften van de voertuigfabrikant en het voorkomen dat zijn werkzaamheden andere voertuigsystemen nadelig beïnvloeden. Dit omvat tevens zijn signaleringsplicht bij kenbare raakvlakproblemen. Door Opdrachtnemer zelf ingeschakelde derden blijven voor zijn rekening en risico.

Verbeterplan

Indien de opdrachtnemer meer dan 3 overtredingen per kwartaal niet aan de eisen van de opdrachtgever voldoet dient de opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen met daarin concrete acties die ervoor zorgen dat het aantal overtredingen wordt teruggedrongen.

Escalatieprocedure

Indien overtredingen blijven voortduren (>6 maanden), volgt escalatie naar directie en kan een herziening van het contract plaatsvinden.

Contractontbinding

Bij structurele niet-naleving (meer dan 12 maanden achtereen of >12 overtredingen per jaar) behoudt ProRail zich het recht voor om het contract eenzijdig te ontbinden.

Gedetailleerde Boeteclausules

Bij overschrijding van de norm gelden onderstaande boetes per KPI. Daarnaast zijn escalatieprocedures en contractontbinding opgenomen.

KPI	Boete per overtreding	Maximaal per maand
Oplevering voertuigen	€100 per dag vertraging	€3.000
Hersteltijd storingen*	€100 per dag overschrijding	€3.000
Schadeherstel*	€100 per dag overschrijding	€3.000

*Voor overschrijding van de norm wordt 95% aangehouden om ruimte te houden voor overmacht situaties. Dit wordt beoordeeld door opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer.

** De maximale boete kan de waarde van de deelopdracht niet overschrijden.