

Bijlage 15 – Service Level Agreement (SLA) Eten & Drinken

1. Doel en toepassingsgebied

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de minimale serviceafspraken die van toepassing zijn op de dienstverlening Eten & Drinken. De SLA maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

De prestaties worden gemeten vanaf het moment dat CBR-servicedesk de melding heeft doorgezet.

Minimaal **95%** van alle meldingen en overeengekomen prestaties wordt gerealiseerd binnen de in deze SLA opgenomen servicelevels inzake de reactie- en oplostijd van een melding.

2. Definities

Type melding	Impact	Urgentie	Omschrijving	Prioriteit
Calamiteit	Hoog	Hoog	Onverwachte situatie met directe gevolgen voor de veiligheid, gezondheid, voedselveiligheid, continuïteit van de dienstverlening of spoed aanvragen.	P1
Storing	Midden	Midden/Hoog	Uitval of defect van een faciliteit/machine.	P2/P3
Klacht	Midden	Midden/Hoog	Melding over het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteit van de dienstverlening.	P2/P3
Wens	Laag	Laag	Verzoek tot wijziging, uitbreiding van de dienstverlening of offertetrajecten.	P4
Informatieverzoek	Laag	Laag	Verzoek om informatie, planning of rapportages.	P4

3. Reactie-, oplos- en gereed meldingstijden leverancier

Type melding	Reactietijd	Oplostijd	Gereed melding na oplostijd
Calamiteit	Binnen 1 uur	Start werkzaamheden binnen 4 uur	Binnen 1 werkdag
Storing	Binnen 2 uur	Binnen 4 uur (P2) Binnen 1 werkdag (P3)	Binnen 1 werkdag
Klacht	Binnen 2 uur	Binnen 4 uur (P2) Binnen 1 werkdag (P3)	Binnen 1 werkdag
Wens	Binnen 2 werkdagen	Binnen 5 werkdagen of op afspraak	Binnen 1 werkdag
Informatieverzoek	Binnen 2 werkdagen	Binnen 5 werkdagen of afspraak	Binnen 1 werkdag