

Service Level Agreement

Raamovereenkomst Refurbished & Circulair Kantoormeubilair

**Tussen opdrachtgever Haarlemmermeer
En**

Naam leverancier



**gemeente
Haarlemmermeer**

Inhoudsopgave

1.	Algemeen	3
1.1	Algemene bepalingen	3
1.2	Doel.....	3
2.	Dienstverlening.....	4
2.1	Contactgegevens	4
2.2	Rapportages.....	4
2.3	Overlegstructuur.....	5
2.4	Procedure bij bestellen/aanvragen	6
2.5	Procedure bij correctief onderhoud	6
2.6	Procedure bij spoedbestelling	6
2.7	Procedure bij klachten	6
2.8	Facturatie.....	6
3.	Kritische prestatie indicatoren	7
4.	Beoordeling	10
4.1	Methodiek	10
4.2	Normen.....	10

1. Algemeen

1.1 Algemene bepalingen

1.1.1 Tussen partijen is een raamovereenkomst met contractnummer **XXXX** afgesloten, aan Partijen genoegzaam bekend. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van de Partijen die zijn vastgelegd in de raamovereenkomst.

1.1.2 Is er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de raamovereenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de raamovereenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de raamovereenkomst.

1.1.3 Het in artikel 1.1.1 bepaalde impliceert niet dat onderwerpen die in de raamovereenkomst zijn behandeld, in de SLA nader worden uitgewerkt: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nadere afspraken moeten worden gemaakt, worden in de SLA behandeld.

1.1.4 De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de raamovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Indien nadere raamovereenkomsten onder de raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste opdracht onder de raamovereenkomst. Aangezien de SLA, in verhouding tot de raamovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA elk kwartaal worden besproken en zo nodig worden aangepast.

1.1.5 De opdrachtgever en opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van de opdrachtgever.

1.1.6 Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door Partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door de opdrachtgever en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide Partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

1.2 Doel

Het doel van de SLA is:

- Het vastleggen van het gewenste en vereiste niveau van de dienstverlening
- Het vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing en klantgerichtheid
- Het vastleggen van de wijze waarop over de voortgang wordt gerapporteerd
- Het vastleggen van de facturatie frequentie en de oplevering van de financiële eindrapportage

De intentie van de Partijen is, zich te verplichten om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan. De te leveren Prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.

Indien de opdrachtgever andere sturingselementen wil opnemen, dient opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

2. Dienstverlening

Voor de omschrijving van de opdracht wordt verwezen naar de aanbestedingsleidraad en het programma van eisen. Deze maken onlosmakelijk deel uit van de raamovereenkomst.

2.1 Contactgegevens

Opdrachtnemer en de opdrachtgever stellen één vast aanspreekpunt aan ten behoeve van overleg op tactisch en strategisch niveau en de evaluatie. Daarnaast is één operationeel contactpersoon beschikbaar voor de opdrachtgever.

Opdrachtnemer	Operationeel	Tactisch/Strategisch
Naam	x	x
Bereikbaarheid	x	x
Telefoonnummer	x	x
E-mailadres	x	x

De opdrachtgever	Operationeel	Tactisch/Strategisch
Naam	x	x
Bereikbaarheid	x	x
Telefoonnummer	x	x
E-mailadres	x	x

2.2 Rapportages

Hieronder staan de rapportages genoemd welke door opdrachtnemer worden verstrekt. Daarnaast kan op verzoek van de opdrachtgever aanvullend periodieke en/of incidentele rapportage aan opdrachtnemer worden gevraagd.

2.2.1 Management rapportage doorlopend contract

Ten behoeve van het doorlopende contract voor alle gemeentelijke panden levert de opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na afloop van ieder kwartaal overleg de volgende rapportages aan:

- Overzicht meldingen en klachten;
- Overzicht van lopende, afgeronde en geannuleerde offertes en bestellingen;
- Overzicht van lopende, afgeronde en geannuleerd correctief onderhoud;
- Financieel overzicht inclusief facturatie;
- Status KPI's.

2.2.2 Management rapportage nieuw gemeentehuis

Opdrachtnemer stelt ten behoeve van het nieuwe gemeentehuis minimaal eens per 2 weken management rapportages samen. Dit bevat minimaal doch niet uitsluitend:

- Planning en status refurbishing bestaand meubilair;
- Planning en status aan te schaffen refurbished meubilair;
- Planning en status aan te schaffen nieuw circulair meubilair;
- Inzet vervangend meubilair;
- Inzet projectleiding.

2.2.3 Jaarrapportage

De jaarrapportage bevat een totaaloverzicht van de cumulatieve gegevens uit de kwartaalrapportages. De rapportageperiode is een kalenderjaar. Na beëindiging van de opdracht wordt een jaarrapportage opgeleverd van de, in het betreffende jaar, verstreken maanden.

2.2.4 Marktconformiteit

De opdrachtgever kan de door opdrachtnemer gehanteerde prijzen van offertes (laten) controleren op marktconformiteit. Bij geconstateerde afwijkingen gaan opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg over redelijkheid van de gehanteerde prijzen.

2.3 Overlegstructuur

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen tijdens de communicatiemomenten en informatievoorziening tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer. De agenda van de diverse overleggen wordt door de opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer van tevoren bepaald.

Na gunning worden de verschillende overleggen nader gespecificeerd op frequentie, deelnemers, onderwerpen, doelstellingen en in deze SLA opgenomen dan wel als bijlage aan deze SLA toegevoegd.

Niveau	Frequentie	Deelnemers	Onderwerpen
Operationeel nieuw gemeentehuis	Minimaal eens per 2 weken	Opdrachtgever IDV-FM Specialist Opdrachtnemer Verantwoordelijk voor dienstverlening	• Planning en status refurbishing bestaand meubilair; • Planning en status aan te schaffen refurbished meubilair; • Planning en status aan te schaffen nieuw circulair meubilair. • Inzet vervangend meubilair • Inzet projectleiding
Operationeel gedurende gehele contractperiode	Per kwartaal	Opdrachtgever IDV-FM Specialist Opdrachtnemer Verantwoordelijk voor dienstverlening	• Overzicht meldingen en klachten; • Overzicht van lopende, afgeronde en geannuleerde offertes en bestellingen inclusief thuiswerkplekken; • Overzicht van lopende, afgeronde en geannuleerd correctief onderhoud; • Naleving planning volgens jaarlijks onderhoudsplan; • Facturatie;
Tactisch	Tweemaal per jaar	Opdrachtgever Contractmanager IDV-FM Specialist Opdrachtnemer Accountmanager of districtsmanager	Evaluatie van de mate van dienstverlening en afstemmen toekomstige aandachtspunten. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde: • Managementrapportages • Kwaliteit dienstverlening • Ontwikkelingen • Financiën • Status KPI's • Analyse van de dienstverlening en verbeter voorstellen • Duurzaamheid en SROI
Strategisch	Eens per jaar	Opdrachtgever Contractmanager	• Evaluatie raamovereenkomst • Trends in de markt

		Team manager IDV- FM Opdrachtnemer Accountmanager of districtsmanager Vertegenwoordiger directie	• Innovatie • Klantbeleving • Ketensamenwerking
--	--	--	---

2.4 Procedure bij bestellen/aanvragen

Nader in te vullen na start raamovereenkomst

2.5 Procedure bij correctief onderhoud

Nader in te vullen na start raamovereenkomst

2.6 Procedure bij spoedbestelling

Nader in te vullen na start raamovereenkomst

2.7 Procedure bij klachten

Nader in te vullen na start raamovereenkomst

2.8 Facturatie

De facturatie geschiedt conform standaardprocedures van de opdrachtgever, zoals uitgewerkt in het programma van eisen.

Voor overige voorwaarden verwijzen we naar de algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeente Haarlemmermeer, artikel 18 en 31.

3. Kritische prestatie indicatoren

Tweemaal per jaar vindt een overleg plaats over de beoordeling van de geleverde prestaties van de opdrachtnemer. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend, de wegingsmethode en consequenties staan beschreven in hoofdstuk 4. Naast de KPI's wordt ook de managementrapportage zoals beschreven in 2.2 beoordeeld. Op onderstaande KPI's wordt in managementrapportage gerapporteerd.

Onderstaande KPI's vormen de KPI-set bij aanvang van het contract. De gehele set aan verplichtingen welke voortvloeit uit de aanbesteding bevat meer KPI's en eisen. Deze worden binnen 8 weken na aanvang van het contract samen met opdrachtnemer vastgesteld.

De opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer een bijdrage levert aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever, met name op het gebied van kwaliteit en efficiency.

Per KPI is een norm gedefinieerd. Opdrachtnemer kan boven, op of onder norm scoren.

2 = boven norm

1 = op norm of net daarboven

0 = onder norm

-2 = onder norm, er ontstaat afbreukrisico.

K1. Levering en doorlooptijd			
KPI	Meetmethode	Norm	Frequentie
% leveringen binnen maximale levertermijn	Aantal tijdige leveringen/ totaal aantal leveringen, gemeten vanaf dag na bestelling	≥ 95% binnen 8 weken	Per kwartaal
Aanleveren offertes	Offertes voor standaard meubilair binnen 5 werkdagen verstrekt. Overige offertes en maatwerk binnen 10 werkdagen na aanvraag door opdrachtgever verstrekt.	100% binnen de norm	Per offerte
Overbrugging bij vertraging	% gevallen met directe procesimpact waarbij kosteloos vervangend meubilair is geleverd	100%	Per incident
K2. Onderhoud en refurbishment			
Naleving jaarlijks onderhoudsplan	Aantal uitgevoerde preventieve controles volgens planning	100%	Per half jaar
Tijdigheid rapportage onderhoudsacties	% acties gerapporteerd (incl. circulair advies) binnen afgesproken termijn	■ ≤ 10 werkdagen, 100%	Per kwartaal

Opkoop overtollig meubilair	% aangeboden overtollig meubilair opgekocht tegen marktconforme prijs	100%	Per kwartaal
K3. Garantie en herstel			
Doorlooptijd herstel gebreken	Aantal meldingen verholpen binnen 5 werkdagen/ totaal meldingen	≥ 98%	Per kwartaal
Naleving garantietermijn nieuw circulair meubilair	Aantal geconstateerde afwijkingen van 10-jaar all-in garantie	0 afwijkingen	Per jaar
Naleving garantietermijn refurbished meubilair	Aantal geconstateerde afwijkingen van 5-jaar technische levensduur	0 afwijkingen	Per jaar
Beschikbaarheid reserveonderdelen	% aanvragen reserveonderdelen (tot 10 jaar na levering) gehonoreerd	100%	Per jaar
K4. Duurzaamheid en circulariteit			
Retour verpakkingsmateriaal	% leveringen waarbij verpakking is teruggenomen voor hergebruik/recycling	100%	Per kwartaal
Registratie informatiedrager/materiaalpaspoort	% nieuw/refurbished meubilair voorzien van informatiedrager bij levering	100%	Per kwartaal
Voortgang verduurzaming assortiment	In relatie met de duurzaamheidsambities in bijlage J Designbrief	■ Aantoonbare verbetering	Per jaar
K5. Facturatie			
Factuurjuistheid	% facturen met correct inkoopordernummer en juiste formaat (PEPPOL/PDF)	≥ 98%	Per kwartaal
Tijdige melding onjuiste facturen	% afwijkingen gemeld binnen 15 werkdagen na ontvangst	100%	Per kwartaal
Tijdige credit- en correctiefactuur	Opdrachtnemer stuurt binnen 15 werkdagen een creditfactuur en een gecorrigeerde factuur;	100%	Per kwartaal
K6. Dienstverlening			
Bereikbaarheid servicepunt	Steekproef bereikbaarheid ma–vr 08:00–17:00 (telefoon/e-mail)	100%	Per kwartaal

Reactietijd op vragen/klachten	% eerste reactie binnen afgesproken termijn	■ ≥ 95% binnen 2 werkdagen	Per kwartaal
Beschikbaarheid vaste contactpersoon	% van periode gedekt door vaste contactpersoon of vervanger	100%	Per kwartaal

CONCEPT

4. Beoordeling

4.1 Methodiek

De prestaties van de opdrachtnemer worden periodiek beoordeeld door de opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt de beoogde- en de behaalde prestaties op in de managementrapportage. Afwijkingen tussen beoogd- en behaald resultaat worden door opdrachtnemer onderbouwd. De beoordeling wordt tijdens het tactisch overleg met opdrachtnemer besproken. Tevens wordt dit schriftelijk aan opdrachtnemer gezonden, na het overleg.

Opdrachtnemer heeft de verplichting om, indien de afgesproken norm van de KPI niet is behaald, binnen twee (2) weken na vaststelling van de afwijking een plan van aanpak in te dienen. In het plan van aanpak worden door opdrachtnemer de acties met de daarbij behorende oplostermijn benoemd zodat het servicelevel conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk weer bereikt wordt.

4.2 Normen

Bij maximale score op de kwartaal KPI's kan opdrachtnemer 4 punten per kwartaal scoren.

Opdrachtnemer zal minimaal onderstaande punten per kwartaal moeten realiseren:

KPI	Q1	Q2	Q3	Q4	Jaar
KPI 1 – Levering en doorlooptijd	1	1	1	1	4
KPI 2 – Onderhoud en refurbishment	1	1	1	1	4

Bij maximale score op de jaar KPI's kan opdrachtnemer 6 punten per jaar scoren.

Opdrachtnemer zal minimaal onderstaande punten per jaar moeten realiseren:

KPI	Jaar
KPI 3 –Garantie en herstel	1
KPI 4 – Duurzaamheid en Circulariteit	1
KPI 5 – Facturatie	1
KPI 6 - Dienstverlening	1

4.2.1 Malus

Op de KPI's is een malusregeling van toepassing.

Indien opdrachtnemer twee keer achter elkaar een lagere score voor een KPI behaalt, dan het minimale aantal van één (1) punt (voldoet aan de norm) is de opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen. De boete bedraagt 1% van het totale factuurbedrag van de maanden waarin is onder gepesteed. De boete kan per niet gerealiseerde KPI worden opgelegd met een maximum van 10%.

Indien de ingezette acties uit het Plan van Aanpak én de boete niet leiden tot resultaatverbetering en dit tevens blijkt uit een eerstvolgende KPI-meting, is de opdrachtgever gerechtigd de raamovereenkomst te ontbinden.

