Bijlage Concept Service Level Agreement

“Levering van Mammografiesystemen en bijbehorende dienstverlening”

tussen

Bevolkingsonderzoek Nederland

en

Opdrachtnemer

Datum: 02-11-2026
Versie: 1.0
TenderNed-kenmerk: TN611183

Inhoudsopgave

1 Doel en Reikwijdte 3
2 Definities 3
3 Kritische prestatie indicatoren 5
3.1 Overzicht KPI’s 5
3.2 KPI 1 – Beschikbaarheid van de dienstverlening 5
3.3 KPI 2 – Tijdigheid afhandeling Verstoringen 7
3.3.1 Prioritering van Verstoringen 8
3.3.2 Service levels 9
3.4 KPI 3 – Gemiddelde tijd tussen incidenten per Mammografiesysteem 10
3.5 KPI 4 – First time fixed 10
3.6 KPI 5 – Klanttevredenheid 11
3.7 KPI 6 - Tijdige en volledige Root Cause Analyses 11
3.8 KPI 7 - Tijdige uitvoering verbetermaatregelen 12
3.9 KPI X – mogelijkheid toevoeging extra KPI (volgt uit inschrijving) 12
3.10 Algemene uitgangspunten voor prestatiemeting 13
3.11 Servicelevels klacht, Wijzigingsverzoek, Informatieverzoek 13
3.11.1 Informatieverzoeken 13
3.11.2 Klachten 13
3.11.3 Wijzigingsverzoeken 13
4 Communicatie & rapportages 14
4.1 Algemene uitgangspunten 14
4.2 Periodieke rapportages 14
4.2.1 KPI-dashboard 15
4.2.2 Inhoud kwartaalrapportage 15
4.3 Inhoud Jaarrapportage 16
4.4 Overlegstructuur 16
4.4.1 Operationeel overleg 16
4.4.2 Tactisch overleg 17
4.4.3 Strategisch overleg 17
4.5 Escalatie 18
4.6 Continue verbetering 18
4.7 Transparantie en samenwerking 18
5 Prestatiebeoordeling en consequenties 19
5.1 Consequenties niet behalen KPI 1 t.b.v. Beschikbaarheid 19
5.2 Consequenties niet behalen overige KPI’s 21
6 Ondertekening 22

1 Doel en Reikwijdte

Deze SLA heeft tot doel de kwaliteit, beschikbaarheid en continuïteit van de onderhouds- en storingsdienstverlening objectief meetbaar en bestuurbaar te maken. De SLA bevat de servicelevels, KPI's en governance-afspraken waarmee BVO NL en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst sturen op de prestaties van de dienstverlening. De inhoudelijke eisen aan de dienstverlening zijn opgenomen in het Programma van Eisen. De operationele werkafspraken worden vastgelegd in het Document Afspraken en Procedures (DAP).

De in deze SLA opgenomen servicelevels zijn van toepassing op de volgende onderdelen van de dienstverlening:

- Preventief onderhoud;
- Correctief onderhoud;
- Adaptief onderhoud;
- Software- en firmware-updates;
- Incident- en storingsafhandeling;
- Informatieverzoeken, wijzigingsverzoeken en klachten;
- Rapportages en prestatiemonitoring.

2 Definities

Begrip	Definitie
Calamiteit	Een calamiteit is in het licht van deze SLA een P1-Incident waarbij de aard, omvang of verwachte duur van de Verstoring zodanig is dat aanvullende coördinatie, bestuurlijke aandacht en een specifieke calamiteitenaanpak noodzakelijk zijn om de continuïteit van het Screeningsproces te waarborgen.
Hersteltermijn	De hersteltermijn is de maximaal toegestane tijd tussen de registratie van een incident en het moment waarop de dienstverlening of het Screeningsproces zodanig is hersteld dat de overeengekomen dienstverlening weer beschikbaar is. Een definitieve oplossing is hierbij niet noodzakelijk, mits de Verstoring is opgeheven of een tijdelijke werkbare oplossing is gerealiseerd.
Incident	Een incident is een ongeplande gebeurtenis die leidt tot, of dreigt te leiden tot, een Verstoring van de overeengekomen dienstverlening of het Screeningsproces en waarvoor opvolging door de Opdrachtnemer noodzakelijk is.
Informatieverzoek	Een informatieverzoek betreft een verzoek om informatie, toelichting of advies met betrekking tot de geleverde dienstverlening, waarbij geen sprake is van een Verstoring van de dienstverlening, een Klacht of een verzoek tot wijziging van de overeengekomen dienstverlening.
Key-user	Een screeningsmedewerker die sleutelfiguur is tussen gebruiker en de beheersorganisatie c.q. Opdrachtnemer en in die rol eerste aanspreekpunt is voor de gebruiker en Opdrachtnemer. Deze groep omvat ook de uitrolassistenten t.b.v. de implementatie (6 Key-users en 10 uitrolassistenten). Daarnaast vallen ten aanzien van de opleidingen 2 adviseurs werkprocessen ook binnen deze groep.
Kritische Prestatie Indicator (KPI)	Een meetbare prestatie-indicator waarmee wordt vastgesteld in hoeverre Opdrachtnemer de overeengekomen doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit, continuïteit, snelheid, betrouwbaarheid en samenwerking realiseert. KPI's dienen als stuurinstrument voor de beoordeling van de dienstverlening en vormen de basis voor periodieke rapportages, evaluaties en – indien van toepassing – contractuele consequenties.
Melding	Iedere klacht, Wijzigingsverzoek, Informatieverzoek of Verstoring die bij de Opdrachtnemer wordt geregistreerd.

Operationele uren	De uren waarin BVO NL het Mammografiesysteem inzet voor de uitvoering van het Screeningsproces overeenkomstig de operationele planning. Deze Operationele uren worden door BVO NL periodiek vastgesteld en kunnen verschillen per Screeningslocatie, vaste locatie of dag van de week.
Oplostermijn	De oplostermijn is de maximaal toegestane tijd tussen de registratie van een incident en het moment waarop de onderliggende oorzaak is weggenomen en het incident definitief is opgelost, inclusief het doorvoeren van eventuele noodzakelijke structurele maatregelen
Reactietermijn	De reactietermijn is de maximaal toegestane tijd tussen het moment waarop een Melding door de Opdrachtnemer is ontvangen of geregistreerd en het moment waarop de Opdrachtnemer de behandeling van de Melding start. In het geval van een Incident of Calamiteit omvat de reactie ten minste de bevestiging van ontvangst, de classificatie van het Incident en de start van de opvolging.
Regulier tijdvenster	Het standaard tijdvenster waarbinnen Mammografiesystemen beschikbaar dienen te zijn voor de uitvoering van het Screeningsproces. Tenzij anders overeengekomen bedraagt het reguliere tijdvenster maandag tot en met zaterdag van 08:00 uur tot 21:00 uur.
Screeningsproces	Het screeningsproces omvat de fysieke uitvoering van het screeningsonderzoek bij de cliënt, inclusief de handelingen en voorzieningen die noodzakelijk zijn om het onderzoek uit te voeren en de onderzoeksgegevens veilig te stellen voor verdere verwerking. De continuïteit van het screeningsproces wordt bepaald door de mate waarin deze onderzoeksactiviteiten volgens de afgesproken werkwijze en binnen de gestelde randvoorwaarden kunnen plaatsvinden.
Service level	Een meetbare prestatienorm die aangeeft binnen welke termijn of onder welke voorwaarden een specifieke dienst, activiteit of proces moet worden uitgevoerd. Service levels ondersteunen de uitvoering van de dienstverlening en vormen de operationele normen waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen. Service levels kunnen dienen als onderbouwing van een KPI, maar vormen niet zelfstandig een Kritische Prestatie Indicator.
SLA-meetvenster	Het tijdvenster waarover de vastgestelde beschikbaarheid op basis van deze SLA wordt gemeten. Dit is niet hetzelfde als het Regulier tijdvenster. Het SLA-meetvenster wordt bepaald op basis van de Operationele uren die door BVO NL periodiek worden vastgesteld. De huidige reguliere openingstijden waarop dit SLA-meetvenster nu gebaseerd is, zijn van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur, aangevuld met tijdvakken voor incidentele avondopenstellingen en/of weekend screening. Dit volgt uit de door BVO NL vastgestelde operationele planning. BVO NL behoudt zich het recht voor om de Operationele uren en het SLA-meetvenster aan te passen, zonder dit tot extra kosten leidt.
Verstoring	Een Verstoring is een (gedeeltelijke) onderbreking of vermindering van de kwaliteit van de overeengekomen dienstverlening of het Screeningsproces, waardoor de afgesproken functionaliteit, beschikbaarheid of prestaties niet worden geleverd.
Wijzigingsverzoek	Een wijzigingsverzoek is een verzoek van BVO NL om de overeengekomen dienstverlening, functionaliteit, configuratie of inrichting van het Screeningsproces aan te passen, uit te breiden of te verbeteren. De behandeling van een wijzigingsverzoek vindt plaats volgens de afgesproken wijzigingsprocedure en valt buiten het reguliere incidentmanagement.

Tabel 1: Definities

3 Kritische prestatie indicatoren

De dienstverlening wordt beoordeeld aan de hand van een samenhangend stelsel van proces- en resultaat-KPI's. De KPI's zijn bedoeld om inzicht te geven in de kwaliteit van de dienstverlening en vormen het uitgangspunt voor de periodieke prestatiebeoordeling, de governance en de continue verbetering van de dienstverlening. KPI's worden niet afzonderlijk beoordeeld, maar altijd in onderlinge samenhang en in relatie tot de aard, omvang en impact van de betreffende Melding of Verstoring.

De KPI's zijn gebaseerd op de volgende vijf prestatiegebieden:

1. Continuïteit van het Screeningsproces
2. Kwaliteit van de dienstverlening
3. Snelheid van dienstverlening
4. Betrouwbaarheid van de apparatuur
5. Samenwerking, regie en continue verbetering

3.1 Overzicht KPI’s

Prestatiegebied	Nr.	KPI	Minimale norm
Continuïteit	1	Beschikbaarheid dienstverlening	≥ 99,0%
Snelheid	2	Tijdigheid afhandeling Verstoringen	≥ 95%
Betrouwbaarheid	3	Gemiddelde tijd tussen Verstoringen	Nader te bepalen
Betrouwbaarheid	4	First Time Fix	≥ 85%.
Kwaliteit	5	Klanttevredenheid	≥ 7,0 (op schaal van 1-10)
Samenwerking, regie en continu verbeteren	6	Tijdige en volledige Root Cause Analyses	100%
Samenwerking, regie en continu verbeteren	7	Tijdige uitvoering verbetermaatregelen	90%
Volgt evt. uit inschrijving	X	Volgt evt. uit inschrijving	Volgt evt. uit inschrijving

Tabel 2: Overzicht KPI's

De KPI’s zijn in onderstaande paragrafen uitgewerkt.

3.2 KPI 1 – Beschikbaarheid van de dienstverlening

Beschikbaarheid van de dienstverlening is de primaire resultaat KPI voor de continuïteit van het Screeningsproces. Deze KPI geeft weer in welke mate de Mammografiesystemen gedurende de overeengekomen operationele uren daadwerkelijk beschikbaar zijn voor de uitvoering van het Screeningsproces.

KPI	Toelichting
Doel	Het monitoren van de beschikbaarheid van de Mammografiesystemen zodat de continuïteit van het Screeningsproces wordt geborgd.
Definitie	Beschikbaarheid is het percentage van de overeengekomen Operationele uren (doorvertaald in het SLA-meetvenster) waarin het Mammografiesysteem volledig en veilig inzetbaar is voor het Screeningsproces. Buiten deze meetvensters wordt geen beschikbaarheid gemeten en tellen storingen niet mee voor de berekening van de contractuele beschikbaarheid, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. De door BVO NL verstrekte operationele planning is bepalend voor de vaststelling van de SLA-meetvensters en daarmee voor de berekening van de totale meettijd (T).
Norm	≥ 99,0% per individueel Mammografiesysteem per voortschrijdende periode van twaalf maanden.

Aangeboden norm leverancier	*Beschrijf in dit kader indien u een hoger beschikbaarheidspercentage garandeert. Beschrijf het percentage dat u garandeert en beschrijf maatregelen waarmee u de continuïteit boven de minimale eis kan borgen.*
Meet methode	De beschikbaarheid wordt berekend volgens onderstaande formule: Beschikbaarheid (%) = ((T – U) / T) × 100 Waarbij: - T = het totaal aantal uren binnen het daadwerkelijke overeengekomen SLA-meetvenster gedurende de meetperiode.* - U = het totaal aantal uren waarin het Mammografiesysteem niet beschikbaar was als gevolg van oorzaken waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is. * Wijzigingen in de operationele planning die minder dan één week voorafgaand aan het betreffende tijdvak worden doorgevoerd, hebben geen invloed op het SLA-meetvenster en daarmee niet op T, tenzij Opdrachtnemer schriftelijk met deze wijziging instemt. De periode van onbeschikbaarheid vangt aan op het moment waarop de storing door BVO NL is gemeld bij Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer is geconstateerd, waarbij het vroegste tijdstip geldt. De volgende situaties worden niet aangemerkt als onbeschikbaarheid: - Gepland preventief onderhoud dat plaatsvindt binnen overeengekomen onderhoudsvensters; - Door BVO NL uitgestelde werkzaamheden; Een Mammografiesysteem wordt weer als beschikbaar beschouwd zodra: - Het Mammografiesysteem volledig operationeel is hersteld en door de Key-user van BVO NL weer voor gebruik is vrijgegeven; of - Een door de Key-user van BVO NL geaccepteerde tijdelijke oplossing of vervangende voorziening beschikbaar is waarmee het Screeningsproces zonder wezenlijke beperkingen kan worden voortgezet.
Werkwijze monitoring	*Beschrijf hier* • *Op welke wijze de KPI wordt gemonitord;* • *Welke Mammografiesystemen en hulpmiddelen worden gebruikt;* • *Hoe dit inzichtelijk is voor BVO NL;* • *Hoe afwijkingen worden gesignaleerd;* • *Welke escalatiemechanismen worden toegepast.*
Wijze van rapporteren	Opdrachtnemer registreert de beschikbaarheid van ieder individueel Mammografiesysteem doorlopend en rapporteert hierover per kwartaal en het totaal per jaar in de jaarrapportage. De kwartaalrapportage bevat tevens een beoordeling van de gerealiseerde beschikbaarheid over de voorafgaande twaalf maanden en een prognose voor het behalen van de overeengekomen norm.
Verbetermaatregelen bij afwijkingen	Indien uit de kwartaalrapportage blijkt dat de overeengekomen beschikbaarheidsnorm naar verwachting niet zal worden gerealiseerd, dient Opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen. BVO NL kan daarnaast aanvullende beheersmaatregelen treffen overeenkomstig hoofdstuk 5 van deze SLA.

Tabel 3: KPI 1 – Beschikbaarheid van de dienstverlening

De gerealiseerde beschikbaarheid wordt beïnvloed door verschillende operationele factoren, zoals de tijdige afhandeling van Verstoringen, de betrouwbaarheid van de apparatuur en de kwaliteit van de onderhoudsdienstverlening. Om de ontwikkeling van de KPI te kunnen verklaren en waar nodig verbetermaatregelen te treffen, rapporteert Opdrachtnemer naast de KPI tevens over de onderliggende Service levels en managementinformatie.

De onderliggende Service levels betreffen de overeengekomen reactietermijnen, hersteltermijnen, on-site aanwezigheid en overige afspraken uit het incidentmanagementproces. Daarnaast verstrekt Opdrachtnemer informatie over onder meer het aantal Verstoringen per prioriteitsklasse, de gemiddelde duur van Verstoringen, de gemiddelde tijd tussen Verstoringen en de uitgevoerde Root Cause Analyses. Deze informatie dient ter ondersteuning van de analyse van de KPI.

3.3 KPI 2 – Tijdigheid afhandeling Verstoringen

KPI	Toelichting
Doel	Meet in hoeverre Incidenten en Calamiteiten conform de overeengekomen Service levels tijdig zijn opgepakt, geanalyseerd en hersteld.
Definitie	Het percentage Incidenten waarbij de toepasselijke Service levels (als beschreven in 3.3.2) behorend bij de prioriteitsklasse zijn gerealiseerd.
Norm	≥ 95% van alle Incidenten voldoet aan de overeengekomen Service levels.
Meet methode	Per Incident wordt vastgesteld of aan alle voor de betreffende prioriteit geldende Service levels is voldaan. De KPI wordt berekend als: Aantal Incidenten volledig binnen norm/ totaal aantal Incidenten ×100% Deze KPI wordt onderbouwd door de Servicelevels zoals opgenomen in onderstaande tabel.
Werkwijze monitoring	*Beschrijf hier* • *Op welke wijze de KPI wordt bewaakt;* • *Welke* Mammografiesystemen *en hulpmiddelen worden gebruikt;* • *Hoe afwijkingen worden gesignaleerd;* • *Welke escalatiemechanismen worden toegepast.*
Wijze van rapporteren	*Beschrijf hier de wijze van rapporteren*
Verbetermaatregelen bij afwijkingen	*Beschrijf hier welke verbetermaatregelen u treft bij afwijkingen*

Tabel 4: KPI 2 – Tijdigheid afhandeling Verstoringen

Op hoofdlijnen gelden de onderstaande procesafspraken:

- Bij ieder P1-incident (zie 3.3.1) en bij een P2-incident (indien de aard of impact daartoe aanleiding geeft) wijst Opdrachtnemer een Incidentmanager aan. De Incidentmanager is verantwoordelijk voor de coördinatie van de incidentafhandeling, de communicatie met BVO NL en de aansturing van alle betrokken partijen totdat het incident is afgesloten;
- Indien de aard van de Verstoring dit vereist, draagt Opdrachtnemer zorg voor on-site inzet van een servicemonteur. De maximale aanrijdtijden zijn opgenomen in de Service levels;
- Na registratie van een P1- of P2-incident voert Opdrachtnemer een eerste impactanalyse uit. De impactanalyse bevat ten minste:
    - Aard van de Verstoring;
    - Verwachte impact op het Screeningsproces;
    - Voorlopige oorzaak (indien bekend);
    - Eerste herstelstrategie;
    - Verwachte hersteltijd.
- Opdrachtnemer informeert BVO NL gedurende de gehele afhandeling actief over de voortgang van het incident. De frequentie van de voortgangscommunicatie is afhankelijk van de prioriteitsklasse zoals opgenomen in de Service levels.
- De noodzaak tot opschaling, inzet van specialistische expertise, inzet van de fabrikant en on-site aanwezigheid wordt door Opdrachtnemer beoordeeld. BVO NL kan gemotiveerd verzoeken hiervan af te wijken indien de aard of impact van het incident daartoe aanleiding geeft.

3.3.1 Prioritering van Verstoringen

Om een doelmatige en uniforme afhandeling van Incidenten te waarborgen, worden alle Incidenten geprioriteerd op basis van de impact op de continuïteit van het Screeningsproces, de kwaliteit van de screening en de veiligheid van cliënten en screeningsmedewerkers.

De prioriteit bepaalt de van toepassing zijnde Servicelevels als beschreven in sub paragraaf 3.3.2.

Prioriteit	Classificatie	Omschrijving	Voorbeelden*
1	Kritiek	Een Verstoring die leidt tot een onmiddellijke onderbreking van het Screeningsproces of waarbij de kwaliteit of veiligheid van de screening niet langer kan worden gegarandeerd. Onder een kritieke Verstoring wordt tevens verstaan: een situatie waarin LRCB vaststelt dat de kwaliteit of veiligheid van het Mammografiesysteem ontoereikend is voor de uitvoering van het Screeningsproces, waardoor de apparatuur (tijdelijk) buiten gebruik moet worden gesteld. Het calamiteitenproces wordt geactiveerd indien BVO NL of Opdrachtnemer vaststelt dat sprake is van een Calamiteit..	• Screeningslocatie(s) volledig buiten bedrijf waardoor geen onderzoeken meer kunnen worden uitgevoerd; • Detector of röntgenbuis defect waardoor geen diagnostisch bruikbare beelden kunnen worden gemaakt; • Niet kunnen uitvoeren van diktemeting, door defect; • Uitval van de acquisitiesoftware waardoor onderzoeken niet kunnen worden gestart; • Beeldkwaliteit voldoet niet aan de kwaliteitsnormen waardoor screening moet worden gestaakt; • Veiligheidsprobleem waardoor de apparatuur niet verantwoord gebruikt kan worden.
2	Hoog	Een Verstoring waardoor de beschikbare screeningscapaciteit substantieel afneemt, terwijl het Screeningsproces – eventueel met aanvullende maatregelen of uitwijkvoorziening – nog kan worden voortgezet.	• Eén of meerdere Mammografiesystemen op een (of meerdere) locatie(s) vallen uit waardoor de capaciteit aanzienlijk afneemt. • Een essentiële functionaliteit werkt niet, waardoor onderzoeken aanzienlijk langer duren; • Defect lichtvizier; • Terugkerende storingen veroorzaken regelmatige onderbrekingen van het Screeningsproces; • Koppeling met ondersteunende Mammografiesystemen werkt slechts gedeeltelijk, waardoor handmatige noodprocedures noodzakelijk zijn.
3	Normaal	Beperkte Verstoring van het Screeningsproces. Het Screeningsproces kan doorgaan bijvoorbeeld door middel van een workaround, eventueel met hinder of verminderde efficiëntie.	• Niet-kritische softwarefout zonder invloed op de beeldkwaliteit; • Defect aan een randapparaat, terwijl screening normaal kan doorgaan; • Kleine gebruikersproblemen waarvoor een workaround beschikbaar is;

		De continuïteit van het Screeningsproces is niet in gevaar. Hieronder vallen ook niet-blokkerende storingen die als gevolg van ontoereikende kwaliteit geconstateerd worden door het LRCB.	• Intermitterende storing zonder directe invloed op de uitvoering van onderzoeken; • Beschadigde paddle.

Tabel 5: Prioritering van verstoringen

* De beschreven voorbeelden zijn indicatief.

3.3.2 Service levels

De KPI wordt beoordeeld aan de hand van de onderstaande Service levels. Per Incident wordt vastgesteld of aan alle voor de betreffende prioriteitsklasse geldende Service levels is voldaan. Een incident wordt uitsluitend als 'binnen norm afgehandeld' beschouwd indien aan alle voor de betreffende prioriteitsklasse geldende Service levels is voldaan.

De beoordeling van deze KPI vindt plaats aan de hand van alle voor de betreffende prioriteitsklasse geldende Service levels, zoals opgenomen in onderstaande tabel.

Servicelevel	P1	P2	P3
Reactietermijn	< 15 minuten	< 15 minuten	< 1 uur
Incidentmanager/ monteur aangewezen	< 15 minuten	< 30 minuten	Niet vereist
Eerste impactanalyse	< 30 minuten	< 1 uur	< 4 uur
Voortgangscommunicatie	Iedere 60 minuten	Iedere 2 uur	In overleg indien Incident langer duurt dan 2 werkdagen
On-site aanwezigheid*	< 2 uur	< 2 uur	In overleg
Hersteltermijn** (of te wel tijd tot hervatting Screeningsproces)	< 8 uur	< 8 uur en als de Verstoring is gemeld vóór 21:00 uur de volgende werkdag vóór 8:00 uur	< 3 werkdagen
Oplostermijn	< 5 Werkdagen	< 5 Werkdagen	In overleg

Tabel 6: Service levels

* Voor de Waddeneilanden geldt een aangepaste aanrijdtijd van maximaal 3 uur.

** De Hersteltermijn vangt aan op het moment dat de Verstoring is geregistreerd in het servicemanagementsysteem van BVO NL of Opdrachtnemer, afhankelijk van welk moment eerder plaatsvindt en eindigt op het moment dat het Screeningsproces is hervat. De hersteltijd wordt uitsluitend gepauzeerd indien Opdrachtnemer aantoonbaar niet verder kan met de diagnose of het herstel vanwege het uitblijven van door BVO NL gevraagde informatie of toegang, mits:

- Opdrachtnemer specifiek en concreet heeft aangegeven welke informatie of handeling nodig is;
- Deze informatie redelijkerwijs niet reeds beschikbaar is voor Opdrachtnemer;
- De opschorting schriftelijk is bevestigd in het servicemanagementsysteem.

Algemene of herhaalde informatieverzoeken, standaardvragen of diagnostische vragen schorten de Hersteltermijn niet op.

Beschrijf in onderstaande tabel of en zo ja u een snellere termijn garandeert dan in de tabel hierboven opgenomen			
Beschrijf in dit tekstkader de maatregelen waarmee u in staat bent om een snellere termijn te garanderen.			
KPI	**P1**	**P2**	**P3**
Reactietermijn			
On-site aanwezigheid*			
Hersteltermijn (of te wel tijd tot hervatting Screeningsproces)			

Tabel 7: Afwijkende service levels t.o.v. tabel hierboven

3.4 KPI 3 – Gemiddelde tijd tussen incidenten per Mammografiesysteem

KPI	Toelichting
Doel	Inzicht verkrijgen in de structurele betrouwbaarheid van de Mammografiesystemen.
Definitie	De gemiddelde operationele tijd tussen twee opeenvolgende Verstoringen van een Mammografiesysteem
Norm	*Beschrijf in dit kader welke norm (uitgedrukt in aantal Operationele uren) u kunt garanderen. Beschrijf maatregelen waarmee u deze norm kan borgen.*
Meet methode	Totale Operationele uren gedeeld door het aantal storingen gedurende de meetperiode.
Werkwijze monitoring	*Beschrijf hier* • *Op welke wijze de KPI wordt bewaakt;* • *Welke Mammografiesystemen en hulpmiddelen worden gebruikt;* • *Hoe afwijkingen worden gesignaleerd;* • *Welke escalatiemechanismen worden toegepast;*
Wijze van rapporteren	*Beschrijf hier de wijze van rapporteren*
Verbetermaatregelen bij afwijkingen	*Beschrijf hier welke verbetermaatregelen u treft bij afwijkingen*

Tabel 8: KPI 3 – Gemiddelde tijd tussen incidenten per Mammografiesysteem

3.5 KPI 4 – First time fixed

KPI	Toelichting
Doel	Het verhogen van de effectiviteit van onderhoudswerkzaamheden.
Definitie	First Time Fix is het percentage Verstoringen dat tijdens de eerste interventie volledig wordt opgelost, zonder dat een aanvullende interventie noodzakelijk is. Een eerste interventie is de eerste aaneengesloten inspanning van Opdrachtnemer om een Verstoring te diagnosticeren en te verhelpen, vanaf de start van de inhoudelijke diagnose tot het moment waarop de herstelwerkzaamheden zijn afgerond en de werking is gecontroleerd. De interventie kan bestaan uit één of meerdere samenhangende handelingen, waaronder diagnose, reparatie, herconfiguratie en verificatie. Indien voor het oplossen van de Verstoring een aanvullende interventie noodzakelijk is, bijvoorbeeld door een andere specialist of tijdens een afzonderlijk bezoek, wordt de Verstoring niet aangemerkt als First Time Fix.
Norm	≥ 85%.
Aangeboden norm leverancier	*Beschrijf in dit kader welke norm u in aanvulling op de minimale norm kunt garanderen. Beschrijf maatregelen waarmee u deze norm kan borgen.*
Meet methode	Aantal Verstoringen opgelost tijdens eerste interventie/ totaal aantal storingen ×100%.
Werkwijze monitoring	*Beschrijf hier* • *Op welke wijze de KPI wordt bewaakt;*

	• *Welke Mammografiesystemen en hulpmiddelen worden gebruikt;* • *Hoe afwijkingen worden gesignaleerd;* • *Welke escalatiemechanismen worden toegepast.*
Wijze van rapporteren	*Beschrijf hier de wijze van rapporteren*
Verbetermaatregelen bij afwijkingen	*Beschrijf hier welke verbetermaatregelen u treft bij afwijkingen*

Tabel 9: KPI 4 – First time fixed

De gerealiseerde First Time Fix wordt beïnvloed door verschillende factoren, zoals de aard en complexiteit van de Verstoring, de beschikbaarheid van de benodigde expertise en onderdelen, de kwaliteit van de storingsanalyse en de effectiviteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden. Om de ontwikkeling van de KPI te kunnen verklaren en waar nodig verbetermaatregelen te treffen, rapporteert Opdrachtnemer naast de KPI tevens over de onderliggende managementinformatie, waaronder het aantal herhaalstoringen, de aard van de Verstoringen, de oorzaak van niet-succesvolle eerste interventies en eventueel ingezette vervolgacties.

3.6 KPI 5 – Klanttevredenheid

KPI	Toelichting
Doel	Monitoren van de ervaren kwaliteit van de dienstverlening en waar nodig bijsturen.
Definitie	De gemiddelde waardering van BVO NL en gebruikers voor de geleverde dienstverlening.
Norm	≥ 7,0 (voor opvolgende jaren minimaal gelijk of hoger)
Meet methode	Periodieke klanttevredenheidsmeting volgens een vooraf overeengekomen vragenlijst. Opdrachtnemer levert een concept vragenlijst aan die BVO NL mag aanvullen/ aanpassen. Een vragenlijst wordt pas definitief verstuurd indien beide partijen akkoord zijn. In onderling overleg worden afspraken gemaakt over wie en via welk platform de vragenlijst wordt verstuurt.
Werkwijze uitvoering	*Beschrijf hier* • *Op welke wijze u voornemens bent invulling te geven aan de KPI* • *Welke Mammografiesystemen en hulpmiddelen worden gebruikt;* • *Hoe de resultaten worden verzameld;*
Wijze van rapporteren	*Beschrijf hier de wijze van rapporteren*
Verbetermaatregelen bij afwijkingen	*Beschrijf hier welke verbetermaatregelen u treft bij afwijkingen*

Tabel 10: KPI 5 – Klanttevredenheid

3.7 KPI 6 - Tijdige en volledige Root Cause Analyses

Inzake het uitvoeren van een Root Cause Analyse (RCA) zijn de volgende afspraken van toepassing:

- Bij P1 Incidenten/Calamiteiten altijd verplicht
- Bij P2 Incidenten altijd verplicht bij Verstoringen die een structureel karakter krijgen
- RCA’s worden altijd binnen 10 werkdagen opgeleverd. Het uitgangspunt is liever een bruikbare RCA dan een RCA die onder tijdsdruk wordt opgeleverd. Bij overschrijden van de termijn van 10 werkdagen informeert de Opdrachtnemer BVO NL.
- De RCA bevat ten minste:
    - De onderliggende oorzaak;
    - De genomen herstelmaatregelen;
    - De structurele verbetermaatregelen;
    - Een planning voor implementatie.

KPI	Toelichting
Doel	Borgen dat ernstige en terugkerende Verstoringen systematisch worden geëvalueerd, zodat structurele verbetermaatregelen kunnen worden vastgesteld.
Definitie	Het percentage verplichte Root Cause Analyses dat binnen de overeengekomen termijn is opgeleverd én door BVO NL is geaccepteerd.
Norm	100%
Meet methode	Aantal tijdig opgeleverde RCA's / totaal aantal verplichte RCA's ×100%.
Werkwijze monitoring	*Beschrijf hier* • *Op welke wijze de KPI wordt bewaakt;* • *Welke Mammografiesystemen en hulpmiddelen worden gebruikt;* • *Hoe afwijkingen worden gesignaleerd;* • *Welke escalatiemechanismen worden toegepast;*
Wijze van rapporteren	*Beschrijf hier de wijze van rapporteren*
Verbetermaatregelen bij afwijkingen	*Beschrijf hier welke verbetermaatregelen u treft bij afwijkingen*

Tabel 11: KPI 6 - Tijdige en volledige Root Cause Analyses

3.8 KPI 7 - Tijdige uitvoering verbetermaatregelen

KPI	Toelichting
Doel	Borgen dat structurele verbetermaatregelen daadwerkelijk worden uitgevoerd
Definitie	Het percentage overeengekomen verbetermaatregelen dat binnen de afgesproken termijn is gerealiseerd.
Norm	≥ 90%.
Aangeboden norm leverancier	*Beschrijf in dit kader welke norm u in aanvulling op de minimale norm kunt garanderen. Beschrijf maatregelen waarmee u deze norm kan borgen.*
Meet methode	Aantal tijdig afgeronde verbetermaatregelen / totaal aantal afgesproken verbetermaatregelen × 100%.
Werkwijze monitoring	*Beschrijf hier* • *Op welke wijze de KPI wordt bewaakt;* • *Welke* Mammografiesystemen *en hulpmiddelen worden gebruikt;* • *Hoe afwijkingen worden gesignaleerd;* • *Welke escalatiemechanismen worden toegepast;*
Wijze van rapporteren	*Beschrijf hier de wijze van rapporteren*
Verbetermaatregelen bij afwijkingen	*Beschrijf hier welke verbetermaatregelen u treft bij afwijkingen*

Tabel 12: KPI 7 - Tijdige uitvoering verbetermaatregelen

3.9 KPI X – mogelijkheid toevoeging extra KPI (volgt uit inschrijving)

KPI	Toelichting
Doel	*Beschrijf Doel*
Definitie	*Beschrijf Definitie*
Aangeboden norm leverancier	*Beschrijf in dit kader welke norm u in aanvulling op de minimale norm kunt garanderen. Beschrijf maatregelen waarmee u deze norm kan borgen.*
Meet methode	*Beschrijf meet methode*
Werkwijze monitoring	*Beschrijf hier* • *Op welke wijze de KPI wordt bewaakt;* • *Welke* Mammografiesystemen *en hulpmiddelen worden gebruikt;* • *Hoe afwijkingen worden gesignaleerd;* • *Welke escalatiemechanismen worden toegepast;*
Wijze van rapporteren	*Beschrijf hier de wijze van rapporteren*

Verbetermaatregelen bij afwijkingen	*Beschrijf hier welke verbetermaatregelen u treft bij afwijkingen*

3.10 Algemene uitgangspunten voor prestatiemeting

Voor alle in dit hoofdstuk beschreven KPI's gelden de volgende uitgangspunten:

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de aangeleverde gegevens;
- BVO NL heeft het recht om de onderliggende registraties, brongegevens en berekeningen te controleren en te verifiëren;
- De mate van voldoen aan de KPI's wordt, waar mogelijk, automatisch afgeleid uit en onderbouwd met rapportages uit het onderhoudsmanagementsysteem, het servicemanagementsysteem, storingsregistraties en overige relevante registraties van de Opdrachtnemer;
- BVO NL is altijd gerechtigd om rapportages en andere informatie t.b.v. KPI’s op te vragen en nadere audits uit te voeren bij Opdrachtnemer waaraan Opdrachtnemer te allen tijde medewerking zal verlenen;
- Indien verschillen bestaan tussen registraties van BVO NL en Opdrachtnemer, treden partijen hierover in overleg. Indien geen overeenstemming wordt bereikt en de registratie van BVO NL aantoonbaar is gebaseerd op objectieve en controleerbare gegevens, prevaleert deze registratie.

3.11 Servicelevels klacht, Wijzigingsverzoek, Informatieverzoek

3.11.1 Informatieverzoeken

De procedure voor de registratie, behandeling en afsluiting van informatieverzoeken is opgenomen in het DAP. Opdrachtnemer behandelt informatieverzoeken overeenkomstig de onderstaande Service levels.

Service level	Norm
Registratie Informatieverzoek	Binnen 1 werkdag
Reactietermijn	Binnen 2 werkdagen
Afhandeling Informatieverzoek	Binnen 5 werkdagen, tenzij partijen een andere termijn overeenkomen vanwege de aard of complexiteit van het verzoek.

Tabel 13: Afhandeling informatieverzoeken

3.11.2 Klachten

De procedure voor de registratie, behandeling en afsluiting van klachten is opgenomen in het DAP. Opdrachtnemer behandelt klachten overeenkomstig de onderstaande Service levels.

Service level	Norm
Registratie klacht	Binnen 1 werkdag
Reactietermijn	Binnen 2 werkdagen
Inhoudelijke afhandeling	Binnen 10 werkdagen, tenzij partijen vanwege de aard of complexiteit van de klacht een andere termijn overeenkomen.

Tabel 14: Afhandeling klachten

3.11.3 Wijzigingsverzoeken

Wijzigingsverzoeken worden beoordeeld overeenkomstig de wijzigingsprocedure zoals opgenomen in het DAP. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen standaardwijzigingen en niet-standaardwijzigingen.

Service level	Norm
Registratie Wijzigingsverzoek	Binnen 1 werkdag
Beoordeling en classificatie (standaard / niet-standaard wijziging)	Binnen 5 werkdagen
Realisatietermijn standaardwijziging	Binnen 10 werkdagen of op een in overleg overeengekomen datum
Offerte niet-standaardwijziging	Binnen 10 werkdagen
Uitvoering niet-standaardwijziging	Conform overeengekomen planning na schriftelijke opdrachtverstrekking

Tabel 15: Wijzigingsverzoeken

4 Communicatie & rapportages

De Opdrachtnemer verstrekt periodiek managementinformatie waarmee BVO NL de kwaliteit van de dienstverlening kan beoordelen, de naleving van de overeengekomen servicelevels kan monitoren en tijdig kan sturen op risico's, trends en verbetermaatregelen.

De rapportages bieden inzicht in zowel de operationele prestaties als de ontwikkeling van de dienstverlening over de tijd. De rapportages vormen de basis voor de operationele, tactische en strategische contractoverleggen.

4.1 Algemene uitgangspunten

De rapportages voldoen ten minste aan de volgende uitgangspunten:

- Zijn juist, volledig, actueel en controleerbaar;
- Zijn gebaseerd op objectieve brongegevens;
- Worden digitaal aangeleverd in een gangbaar bestandsformaat (bijvoorbeeld Excel en/of PDF);
- Bevatten zowel de prestaties over de rapportageperiode als de cumulatieve prestaties over het lopende contractjaar;
- Tonen trends ten opzichte van voorgaande rapportageperioden;
- Bevatten een toelichting op afwijkingen, risico's en genomen of voorgenomen verbetermaatregelen;
- Sluiten aan op de KPI's en servicelevels zoals opgenomen in deze SLA.

4.2 Periodieke rapportages

De Opdrachtnemer verstrekt ten minste de volgende rapportages.

Rapportage	Frequentie	Doel
KPI-dashboard	O.b.v. uitwerking 4.2.1	Inzicht in de gerealiseerde prestaties ten opzichte van de SLA.
Kwartaalrapportage	Per kwartaal	Analyse van prestaties, Incidenten, trends, risico’s en verbeteracties. Inzicht in terugkerende Verstoringen en structurele ontwikkelingen.
Jaarrapportage	Per jaar	Strategische terugblik én vooruitblik met nadruk op samenwerking, continuïteit, innovatie en lifecycle.

Tabel 16: Periodieke rapportages

4.2.1 KPI-dashboard

Beschrijf in dit tekstkader op welke wijze BVO NL beschikking krijgt over een actueel KPI-dashboard waarmee BVO NL op dagelijks, maar tenminste op wekelijks niveau inzicht verkrijgt in actuele KPI-prestaties, waaronder ten minste

- actuele KPI prestaties;
- openstaande Incidenten;
- status van P1- en P2-Incidenten;
- beschikbaarheid van apparatuur;
- onderhoudsplanning;
- openstaande verbetermaatregelen.

4.2.2 Inhoud kwartaalrapportage

De rapportage bevat ten minste:

Onderwerp	Beschrijving
Prestatieoverzicht	• Mate van realisatie van alle overeengekomen KPI's; • Vergelijking met de norm; • Trend ten opzichte van voorgaande perioden; • Toelichting op afwijkingen.
Incidentmanagement	• Het aantal Incidenten per Mammografiesysteem en per prioriteitsniveau • De gemiddelde duur van Verstoringen • Reactietermijnen; • Hersteltermijnen; • Openstaande Incidenten; • Overschrijdingen van servicelevels. • De gemiddelde tijd tussen Verstoringen en de uitgevoerde Root Cause Analyses.
Klachten	• Het aantal ontvangen klachten; • Gemiddelde afhandeltijd; • Tijdige afhandeling; • Terugkerende klachten; • Genomen verbetermaatregelen; • Status van openstaande klachten.
Onderhoud	• Planning versus realisatie; • Achterstanden; • Uitgevoerde veiligheidsinspecties; • Software- en firmware-updates.
Trendanalyse	• Terugkerende Verstoringen; • Veel voorkomende oorzaken; • Trend storingen per locatie; • Structurele overschrijdingen van servicelevels; • Effectiviteit van preventief onderhoud; • Effectiviteit van eerder geïmplementeerde verbetermaatregelen.
Verbetermaatregelen	• Openstaande verbeteracties; • Voortgang verbeterplannen; • Status van aanbevelingen uit RCA's.

Risico's	• Actuele risico's voor de continuïteit van de dienstverlening; • Verwachte knelpunten; • Voorgenomen beheersmaatregelen.
Prognose	• Verwachte onderhoudswerkzaamheden; • Verwachte risico's voor de beschikbaarheid; • Verwachte leveringsproblemen van onderdelen; • Geplande software-updates; • Benodigde capaciteitsmaatregelen; • Verwachte impact op het Screeningsproces.

Tabel 17: Inhoud kwartaalrapportages

4.3 Inhoud Jaarrapportage

De jaarrapportage bevat alle elementen uit de kwartaalrapportage maar dan over het hele jaar en aangevuld met de onderstaande elementen.

Onderwerp	Beschrijving
Onderhoud	• Lifecycle- en vervangingsadvies; • Evaluatie van adaptief en vernieuwend onderhoud.
Trendanalyse	• Analyse van meerjarige trends.
Verbetermaatregelen	• Beoordeling van de effectiviteit van verbetermaatregelen; • Verbeteragenda voor het komende jaar.
Risico's	• Toekomstige beschikbaarheidsrisico's.
Prognose	• Roadmap en technologische ontwikkelingen.

Tabel 18: Inhoud jaarrapportages

4.4 Overlegstructuur

De inrichting heeft tot doel de samenwerking tussen BVO NL en Opdrachtnemer zodanig in te richten dat de continuïteit, kwaliteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst worden geborgd.

De inrichting voorziet in een vaste overlegstructuur waarin prestaties worden gemonitord, risico's worden besproken, verbetermaatregelen worden vastgesteld en afspraken worden gemaakt over de verdere ontwikkeling van de dienstverlening.

Uitgangspunt is dat operationele vraagstukken zoveel mogelijk op operationeel niveau worden opgelost en uitsluitend worden geëscaleerd indien de aard, impact of duur van het onderwerp daartoe aanleiding geeft.

De overlegstructuur bestaat uit drie niveaus:

- Operationeel overleg
- Tactisch overleg
- Strategisch overleg

De overlegniveaus vullen elkaar aan en kennen ieder een eigen doel, verantwoordelijkheden en besluitvormingsbevoegdheid.

4.4.1 Operationeel overleg

Onderwerp	Beschrijving
Doel	Bewaken van de dagelijkse dienstverlening en het tijdig oplossen van operationele knelpunten.
Frequentie	Maandelijks of vaker indien de situatie daartoe aanleiding geeft.
Deelnemers	BVO NL:

	• Servicemanager / proceseigenaar • Key-users als vertegenwoordiger gebruikersorganisatie Opdrachtnemer: • Servicemanager • Technisch specialist (indien nodig)
Onderwerpen	• Openstaande Incidenten; • P1- en P2-Incidenten; • Naleving servicelevels; • Uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden; • Planning preventief onderhoud; • Openstaande serviceverzoeken; • Status verbeteracties; • Operationele risico's.

Tabel 19: Operationeel overleg

4.4.2 Tactisch overleg

Onderwerp	Omschrijving
Doel	Monitoren van de prestaties van de dienstverlening en sturen op structurele kwaliteitsverbetering.
Frequentie	Per kwartaal
Deelnemers	BVO NL: • Contractmanager; • Adviseur werkprocessen; • Vertegenwoordiger Screeningsproces. Opdrachtnemer: • Servicemanager; • Accountmanager; • Productspecialist (indien nodig).
Onderwerpen	• KPI-prestaties en daaruit volgende trendanalyses; • Beheersing risico’s; • Bewaking financiële overzicht; • Verbetermogelijkheden; • Kwaliteit van samenwerking met ketenpartners; • Klachten.

Tabel 20: Tactisch overleg

4.4.3 Strategisch overleg

Onderwerp	Omschrijving
Doel	Evalueren van de samenwerking en beoordelen of (en hoe) de dienstverlening blijft aansluiten bij de gezamenlijke doelstellingen en die van BVO NL.
Frequentie	Jaarlijks.
Deelnemers	BVO NL: • Contracteigenaar; • Contractmanager; • Afvaardiging MT. Opdrachtnemer: • Directie; • Accountmanager.
Onderwerpen	• Inhoud van de jaarrapportage;

	• Ontwikkelingen BVO NL; • Doelen en ontwikkelingen Opdrachtnemer; • Innovaties; • Marktontwikkelingen en invloed op samenwerking/performance; • Over all performance (KPI’s) – Waar ligt de verbeterfocus op? • Strategische risico’s en continuïteit; • Kwaliteit samenwerking; • Evaluatie of contract nog aansluit bij organisatiedoelstellingen; • Presentatie technologische roadmap.

Tabel 21: Strategisch overleg

4.5 Escalatie

Indien een onderwerp niet binnen het daarvoor bestemde overlegniveau kan worden opgelost, wordt het onderwerp geëscaleerd. De operationele escalatieprocedure, de escalatieniveaus, contactpersonen, bereikbaarheid en communicatielijnen worden vastgelegd in het Document Afspraken en Procedures (DAP). Escalatie vindt in ieder geval plaats indien sprake is van:

- Herhaaldelijke overschrijding van servicelevels;
- Structureel niet voldoen aan de KPI’s;
- Herhaalde P1 Incidenten;
- Uitblijven van verbetermaatregelen;
- Risico’s voor de continuïteit van het Screeningsproces;
- Geschillen over de uitvoering van de overeenkomst.

Escalatie ontslaat partijen niet van de verplichting om gedurende het escalatieproces de dienstverlening onverminderd voort te zetten.

4.6 Continue verbetering

Partijen streven gedurende de looptijd van de overeenkomst naar continue verbetering van de dienstverlening. De Opdrachtnemer neemt hierin een proactieve rol en doet voorstellen voor verbeteringen op basis van:

- Trendanalyses;
- Root Cause Analyses;
- Technologische ontwikkelingen;
- Onderhoudsgegevens;
- Gebruikerservaringen;
- Herhaalde klachten;
- Evaluaties van Incidenten.

Verbetermaatregelen worden besproken tijdens het tactisch overleg en, indien van toepassing, opgenomen in een gezamenlijk verbeterplan. Indien wordt vastgesteld dat een verbeterplan noodzakelijk is, levert Opdrachtnemer dit verbeterplan binnen 15 werkdagen op.

4.7 Transparantie en samenwerking

Partijen informeren elkaar tijdig over ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst, ook indien hiervoor nog geen formele rapportageverplichting bestaat.

De Opdrachtnemer informeert BVO NL proactief over risico's, verwachte knelpunten en mogelijke gevolgen voor de continuïteit van de dienstverlening. BVO NL verstrekt de Opdrachtnemer tijdig de informatie die noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.

Partijen handelen vanuit het uitgangspunt dat problemen zo vroeg mogelijk worden gesignaleerd en besproken, zodat passende maatregelen kunnen worden getroffen voordat de continuïteit van de dienstverlening in het geding komt.

5 Prestatiebeoordeling en consequenties

De overeengekomen KPI's en Service levels vormen een instrument om inzicht te verkrijgen in de kwaliteit van de dienstverlening en tijdig bij te sturen waar prestaties achterblijven. Uitgangspunt is dat afwijkingen primair worden gebruikt om de onderliggende oorzaken te analyseren en gezamenlijk te komen tot structurele verbeteringen. BVO NL beoordeelt de dienstverlening integraal, waarbij niet uitsluitend wordt gekeken naar individuele servicelevels, maar tevens naar de samenhang tussen de gerealiseerde prestaties, de kwaliteit van de dienstverlening, de samenwerking en het vermogen van Opdrachtnemer om structurele verbeteringen te realiseren.

Een incidentele afwijking van een overeengekomen servicelevel leidt daarom niet automatisch tot een contractuele sanctie. Bij de beoordeling betrekt BVO NL onder meer de ernst van de afwijking, de impact op het Screeningsproces, de frequentie waarmee afwijkingen optreden, de aantoonbare inspanningen van Opdrachtnemer om de gevolgen te beperken en de mate waarin structurele verbetermaatregelen zijn getroffen.

Indien de overeengekomen prestatienormen niet worden gerealiseerd in twee opeenvolgende kwartalen, zal BVO NL één of meerdere van onderstaande maatregelen treffen. De keuze van de maatregel is afhankelijk van de aard, ernst en duur van de afwijking. De maatregelen zijn niet limitatief en kennen geen verplichte volgordelijkheid.

1. Verzoek aan Opdrachtnemer om een verbeterplan: op te stellen en uit te voeren met concrete acties, verantwoordelijken en planning.
2. Verhoogde rapportage- en overlegfrequentie totdat de prestaties aantoonbaar zijn hersteld.
3. Uitvoering van een audit op processen, registraties en dienstverlening.
4. Toepassing van een financiële sanctie in de vorm van service credits (zie hieronder).
5. Verrekening van aantoonbare schade.
6. Ingebrekestelling indien sprake is van aanhoudende of ernstige tekortkomingen.
7. Ontbinding of beëindiging van de overeenkomst indien de Opdrachtnemer, ondanks redelijke hersteltermijnen, structureel tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen.

Servicecredits worden uitsluitend toegepast indien dit voor de betreffende KPI of het betreffende servicelevel uitdrukkelijk in deze SLA is bepaald. Het toepassen van een servicecredit laat de overige rechten van BVO NL, waaronder het recht op nakoming, schadevergoeding en ontbinding van de overeenkomst, onverlet.

5.1 Consequenties niet behalen KPI 1 t.b.v. Beschikbaarheid

De servicecredit wordt per Mammografiesysteem vastgesteld op basis van de gerealiseerde beschikbaarheid over een aaneengesloten periode van twaalf maanden, gerekend vanaf de datum waarop de dienstverlening voor het betreffende Mammografiesysteem is aangevangen. Deze periode van twaalf maanden vormt het servicecreditvenster voor het betreffende Mammografiesysteem.

Na afloop van ieder servicecreditvenster wordt vastgesteld of de overeengekomen beschikbaarheidsnorm over de volledige twaalfmaandsperiode is gerealiseerd. Indien de beschikbaarheidsnorm niet is gerealiseerd, wordt op basis van de gerealiseerde beschikbaarheid over dat servicecreditvenster éénmalig een servicecredit vastgesteld en verrekend.

De servicecredit heeft betrekking op de gehele twaalfmaandsperiode en wordt niet opnieuw opgelegd of verhoogd op basis van dezelfde periode of dezelfde onderliggende niet-beschikbaarheid. Na

vaststelling en verrekening van de servicecredit vangt een nieuw servicecreditvenster van twaalf maanden aan.

De servicecreditvensters worden per Mammografiesysteem afzonderlijk vastgesteld. De ingangsdatum en daarmee de begin- en einddatum van het servicecreditvenster kunnen per Mammografiesysteem verschillen. De beschikbaarheid wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst ieder kwartaal gemonitord en gerapporteerd. De kwartaalrapportages hebben uitsluitend een informatief en signalerend karakter en leiden niet zelfstandig tot het opleggen of verrekenen van een servicecredit.

Voor toepassing van de service credits worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Servicecredit: 10% korting op het onderhoudsbedrag van het afgelopen jaar voor iedere 0,25% punt onder de SLA;
- De korting wordt naar boven afgerond per begonnen 0,25% punt;
- Maximale korting: 50% van het onderhoudsbedrag.

Gerealiseerde Beschikbaarheid	*Afwijking t.o.v. SLA*	*Korting op jaarlijks onderhoud*
≥ 99%	*Geen*	*0%*
98,99% – 98,75%	*Tot 0,25%*	*10% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding van het betreffende Mammografiesysteem*
98,74% – 98,50%	*0,26% – 0,50%*	*20% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding van het betreffende Mammografiesysteem*
98,49% – 98,25%	*0,51% – 0.75%*	*30% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding van het betreffende Mammografiesysteem*
98,24% – 98,00%	*0,76% – 1,00 %*	*40% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding van het betreffende Mammografiesysteem*
<98,00%	*Meer dan 1,00%*	*50% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding van het betreffende Mammografiesysteem*

Tabel 22: Consequenties niet behalen KPI 1 t.b.v. Beschikbaarheid

Rekenvoorbeeld

Stel:

- Jaarlijks onderhoudsbedrag: € 30.000, -;
- Gegarandeerde beschikbaarheid: 99,00%;
- Werkelijke beschikbaarheid: 98,62%.

Dan geldt:

- Afwijking = 0,38% punt;
- Dat valt in de tweede staffel (0,26%–0,50%);
- Korting = 20%.

Servicecredit = 20% × € 30.000 = € 6.000, -.

Biedt u een hogere beschikbaarheidsnorm aan (bijvoorbeeld 99,4%), dan veranderen de ondergrenzen van de staffel naar rato. Als voorbeeld:

Gerealiseerde Beschikbaarheid	Afwijking t.o.v. SLA	Korting op jaarlijks onderhoud
≥ 99,4%	*Geen*	*0%*
99,39% – 99,15%	*Tot 0,25%*	*10% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding van het betreffende Mammografiesysteem.*
99,14% – 98,90%	*0,26% – 0,50%*	*20% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding van het betreffende Mammografiesysteem.*
98,89% – 98,65%	*0,51% – 0.75%*	*30% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding van het betreffende Mammografiesysteem.*
98,64% – 98,40%	*0,76% – 1,00 %*	*40% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding van het betreffende Mammografiesysteem.*
<98,40%	*Meer dan 1,00%*	*50% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding van het betreffende Mammografiesysteem.*

Tabel 23: Consequenties niet behalen KPI 1 t.b.v. Beschikbaarheid (n.a.v. uitwerking van Inschrijver)

5.2 Consequenties niet behalen overige KPI’s

Beschrijf in onderstaande tabel welke consequenties u verbindt aan het niet behalen van iedere afzonderlijke KPI.

Nr.	KPI-beschrijving	*Door inschrijver in te vullen*
2	Tijdigheid afhandeling Verstoringen	
3	Gemiddelde tijd tussen Verstoringen	
4	First Time Fix	
5	Klanttevredenheid	
6	Tijdige en volledige Root Cause Analyses	
7	Tijdige uitvoering verbetermaatregelen	
X	Mogelijkheid toevoeging extra KPI (volgt uit inschrijving)	

Tabel 24: Consequenties niet behalen overige KPI’s

6 Ondertekening

Beide partijen spreken af de in dit document omschreven verplichtingen ten opzichte van elkaar na te komen.

Namens BVO NL	Namens Opdrachtnemer
Handtekening voor akkoord	Handtekening voor akkoord
_____	_____
Naam: …. Functie: ……	Naam: …. Functie: ……
Plaats:	Plaats:
Datum:	Datum: