EUROPESE OPENBARE PROCEDURE • DOCUMENT 04

# Service Level Agreement

KPI’s, meetregels, meldingen, rapportages, herstel en escalatie

| | |
|---|---|
| Aanbestedende dienst | Samenwerkingsstichting voortgezet onderwijs regio Venlo (OGVO) |
| Opdracht | Europese aanbesteding Touringcarvervoer OGVO |
| Procedure | Europese openbare procedure |
| CPV | 60172000-4; aanvullend 60140000-1 |
| Versie | 1.2 |
| Datum | 3 november 2026 |

# 1. Doel en toepassing

Deze SLA legt de prestatienormen en meetregels voor de uitvoering van de raamovereenkomst vast. Afwijkingen vormen de grondslag voor meldingen, rapportages, herstel en verbetermaatregelen. Aan de KPI's zijn geen vaste boetes of servicecredits verbonden. De wettelijke en overeengekomen rechten bij een toerekenbare tekortkoming blijven van toepassing.

## 1.1 Servicevensters

| Functie | Venster |
|---|---|
| Reguliere aanvraag en administratie | Werkdagen 08:00–17:00 uur |
| Operationeel contact tijdens bevestigde ritten | Van 60 minuten vóór vertrek tot 30 minuten na geplande aankomst |
| Calamiteiten bij actieve ritten | 24/7 bereikbaar |
| Digitale aanvraagvoorziening | Continu, met aangekondigd onderhoud buiten kernuren |

# 2. KPI-register

| ID | Prestatie | Norm | Bron |
|---|---|---|---|
| SLA-01 | Ontvangstbevestiging aanvraag | Binnen 4 kantooruren | Orderlog |
| SLA-02 | Reguliere offerte | Binnen 2 werkdagen | Tijdstempel aanvraag/offerte |
| SLA-03 | Complexe/meerdaagse offerte | Binnen 5 werkdagen | Tijdstempel aanvraag/offerte |
| SLA-04 | Ritbevestiging na opdracht | Binnen 1 werkdag | Orderlog |
| SLA-05 | Voertuig gereed vóór vertrek | Minimaal 98% per kwartaal en ieder voertuig minimaal 15 minuten vóór vertrek gereed | GPS/ritlog en melding school |
| SLA-06 | Dreigende vertraging melden | Direct, uiterlijk bij 10 minuten verwacht | Meldlog |
| SLA-07 | Vervangend vervoer Nederland | Zo snel mogelijk, uiterlijk 90 minuten | Incidentlog/GPS |
| SLA-08 | Eerste veiligheidsincidentmelding | Direct; feitelijk bericht uiterlijk 2 uur | Incidentregister |
| SLA-09 | Volledig incidentrapport | Binnen 2 werkdagen | Incidentrapport |
| SLA-10 | Klacht bevestigen / beantwoorden | 1 / 5 werkdagen | Klachtenregister |
| SLA-11 | Kwartaalrapportage | Binnen 10 werkdagen na kwartaal | Ontvangst rapport |
| SLA-12 | Correcte facturen | Minimaal 98% in één keer juist | Factuurcontrole |
| SLA-13 | Melding vermoeden persoonsgegevensincident | Onverwijld, uiterlijk 12 uur | Securitylog |
| SLA-14 | Beschikbaarheid overeengekomen digitaal aanvraag- of boekingskanaal | 99,5% in servicevenster voor het overeengekomen of aangeboden kanaal; een werkbare fallback beperkt alleen de impact, niet de normafwijking | Beschikbaarheidslog |
| SLA-15 | Geldige vergunningen/verzekeringen | 100% | Jaarlijkse bewijscontrole |

# 3. Meet- en rapportageregels

- Opdrachtnemer levert brondata; OGVO mag meldingen, ritbevestigingen, GPS-data en facturen gebruiken voor verificatie.
- Alleen bevestigde ritten en toepasselijke servicevensters tellen mee; door OGVO veroorzaakte vertraging wordt afzonderlijk geregistreerd.
- Een beroep op overmacht wordt per incident onderbouwd en ontslaat niet van communicatie- en herstelverplichtingen.

- KPI's worden per kwartaal gerapporteerd met teller, noemer, resultaat, afwijkingen, oorzaken en verbeteracties. De KPI's SLA-01 tot en met SLA-04 worden daarnaast maandelijks gevolgd. Veiligheids-, vertragings- en persoonsgegevensincidenten worden per incident gemeld volgens de toepasselijke norm.
- Een betwist datapunt wordt binnen tien werkdagen met bewijs besproken en de uitkomst wordt in de rapportage vastgelegd.

## 4. Herstel en escalatie

| Niveau | Trigger | Maatregel |
|---|---|---|
| 1 Operationeel | Eén incidentele afwijking | Direct herstel en registratie |
| 2 Tactisch | Dezelfde KPI tweemaal in kwartaal gemist of veiligheidsincident | Oorzaakanalyse en verbeterplan binnen 5 werkdagen |
| 3 Bestuurlijk | Drie kwartalen afwijking, no-show of ernstig incident | Formele ingebrekestelling, verscherpt toezicht en continuïteitsmaatregel |
| 4 Contractueel | Niet herstelde wezenlijke tekortkoming of acuut onaanvaardbaar veiligheidsrisico | Opschorting, vervanging, ontbinding en/of schadeverhaal volgens overeenkomst |

## 5. Jaarverslag en aanvraagplanning

Opdrachtnemer levert jaarlijks het verslag per school volgens eis I-12, inclusief kwaliteit, punctualiteit, voertuiginzet, kostprijs per kilometer en per passagier, gemiddelde kostprijs per rit en duurzaamheidsverbeteringen. Voor een volledige rittenaanvraag gelden per school de minimale aanvraagtijden uit E-16: 5 werkdagen bij 1–2 bussen, 7 bij 3–4, 10 bij 5–10 en 15 bij meer dan 10 bussen. Dit zijn aanvraagtijden vóór vertrek; de offerte- en bevestigingstermijnen in het KPI-register blijven daarnaast gelden.