

1. Ziel und Zweck des Service-Level-Agreements

Die Grundlage der künftigen Beziehung mit Ihnen als Lieferant besteht aus einem Service-Level-Agreement, welches die zur Messung, Überwachung und Validierung der Lieferantenleistung einzusetzenden Leistungsindikatoren festhält. Anhand dieser formulierten Indikatoren können Sie unsere Erwartungen an Ihre Lieferantenleistung einschätzen und dahingehend steuern.

Die nachgenannten Indikatoren sind – zusammen mit den Allgemeinen Einkaufsbedingungen - Mindesterreichungsgrade, die wir Ihnen setzen. Bei der Lieferantenbewertung sind das die Rahmenbedingungen, anhand dessen Sie halbjährlich bewertet werden können. Falls Sie als Lieferant von uns bewertet werden, erhalten Sie das Ergebnis Ihrer Lieferantenleistung einmal im Jahr – hierzu wird es ein dementsprechendes Lieferantengespräch geben.

2. Technische Erwartungen an Ihre Lieferantenleistung (technisches SLA)

1. Die Liefervorschriften sind stets vollumfänglich einzuhalten.
2. Die Fertigungszeichnungen mit den dazugehörigen Stücklisten werden projektbezogen bei Anfrage oder Auftragsvergabe mitgesendet. Etwaige zusätzliche Werkstattzeichnungen sind durch den Lieferanten zu erstellen. Bei Vorschlägen zur Produktverbesserung, sind diese vorab mit dem Konstrukteur zu besprechen. Eine Freigabe seitens KHD ist zwingend erforderlich. Eine Fertigung des Bauteils ohne vorherige Genehmigung kann zum Verwerfen des gesamten Bauteils führen.
3. Die Bereitschaft zur Inspektion muss mindestens 15 Werktagen vor vereinbartem Liefertermin angemeldet werden.
4. Das Qualitätsniveau ist stets hoch zu halten. Die Fachkräfte und Maschinen müssen immer auf dem aktuellen Stand der Technik arbeiten. Die Fertigung muss vorzeigbar für etwaige Inspektionen mit dem Endkunden sein.

3. Kaufmännische Erwartungen an Ihre Lieferantenleistung (kaufmännisches SLA)

1. Die Entwicklung der Preise ist möglichst einzudämmen. Etwaige Preisänderungen aufgrund nicht beeinflussbarer Rahmenbedingungen (bspw. Materialpreise) sind rechtzeitig und offen zu kommunizieren.
2. Die Preise sind so zu gestalten, dass eine Transparenz gegeben ist. Das bedeutet auch eine gleichbleibende Art und Weise der Angebotsaufbereitung und -abgabe.
3. Wenn Kosten durch Prozessverbesserungen oder Änderungen am Produkt eingespart werden können, ist dies der KHD umgehend mitzuteilen und vorzustellen.
4. Eine gewisse Flexibilität betreffend Änderungen an einem Bauteil nach Bestellung wird bis zu einem gewissen Zeitpunkt vorausgesetzt.
5. Durch das SCM gestellte Anfragen, Fragen und/oder Änderungswünsche sind zeitnah, aber spätestens bis zur angegebenen Frist zu beantworten. Dauert eine gewissenhafte Bearbeitung länger als die Frist, ist dies umgehend mitzuteilen. Der Empfang der Mitteilung ist jedoch in jedem Fall spätestens innerhalb von 48 Stunden nach Versand zu bestätigen. Die KHD verspricht dies im Gegenzug im selben Maße. Es wird eine beidseitige Erreichbarkeit durch Definition der verantwortlichen Ansprechpartner garantiert.
6. Das Informationsverhalten und die Qualität der Korrespondenz gegenüber der KHD sind stets hoch zu halten. Die Kommunikationszeiten gemäß Punkt 5 sind auch hier anzuwenden. Die Qualität der Aussagen ist stets eindeutig und personengerichtet zu formulieren.
7. Die vereinbarten Termine betreffend Statusreport und Auslieferung sind zwingend einzuhalten. Bei dem Statusreport wird eine Karenzzeit von +/- einem Werktag gewährt. Die vereinbarten Liefertermine gelten bei einer Abweichung von +/- 5 Werktagen als pünktlich.
8. Drohende Lieferverzögerungen sind dem zuständigen Einkäufer unverzüglich mitzuteilen.
9. Der Lieferant ist verpflichtet, den vereinbarten Liefertermin sicherzustellen und alle ihm möglichen Maßnahmen zu ergreifen, um dieses Ziel zu erreichen. Sollte eine Verzögerung des Termins angemeldet werden, der nicht durch die KHD verursacht wurde, sind mit Anmeldung des Verzuges die geplanten Sondermaßnahmen zu definieren. Diese sind mit einer zeitnahen Frist über das Ergebnis auszustatten.
10. Die Meldung der Versandbereitschaft bzw. die Anlieferungsmeldung muss mindestens fünf Werktagen vor geplantem Datum bei der KHD eingehen. Dieser Meldung sind die nötigen Dokumente, wie bspw. die Versandbereitschaftsmeldung beizufügen. Die Verpackung und der Transport müssen gemäß KHD-Vorgaben bzw. allgemeinen Standards durchgeführt werden. Die vorläufigen Kollidaten sind auf Nachfrage zu übermitteln.