

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage N SLA Sanitaire middelen

Aanbestedingsnummer: EA2018061

Vertrouwelijk

Versie en status: concept
Auteur: HR&F/ICM
Datum: 12 oktober 2018
Geldig tot: Einde overeenkomst

Bijlage N SLA - Sanitaire middelen – d.d. 12 oktober 2018
Aanbestedingsnummer: EA201800261

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	3
1.1.	ALGEMEEN	3
1.2.	RELATIE TOT DE OVEREENKOMST	3
1.3.	DOCUMENTBEHEER	3
2.	DIENSTVERLENING.....	4
2.1.	DOEL VAN DE DIENSTVERLENING	4
2.2.	ONDERSTEUND PROCES	4
2.3.	OVEREENGEKOMEN DIENSTVERLENING	4
3.	COMMUNICATIE EN OVERLEGSTRUCTUUR	7
4.	SERVICE LEVEL MANAGEMENT	8
4.1.	NIVEAU VAN DIENSTVERLENING	8
4.2.	BEOORDELING	8

Paraaf opdrachtnemer	Paraaf SVB

Bijlage N SLA - Sanitaire middelen – d.d. 12 oktober 2018
Aanbestedingsnummer: EA201800261

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Dit document dient het volgende doel: vastlegging van de overeengekomen prestatie in de vorm van een Service Level Agreement (SLA).

Het Service Level Agreement beschrijft de overeengekomen prestatie, de bijbehorende verdeling van verantwoordelijkheden en de geldende dienstenniveaus.

1.2. Relatie tot de overeenkomst

Het SLA is integraal onderdeel van de overeenkomst voor Sanitaire middelen.

1.3. Documentbeheer

De Sociale Verzekeringsbank is eigenaar van het SLA en verantwoordelijk voor het onderhoud van het document. Eventuele wijzigingen in het SLA kunnen tussen opdrachtnemer en de SVB worden overeengekomen en vastgelegd in een addendum bij het SLA.

Paraaf opdrachtnemer	Paraaf SVB

2. Dienstverlening

2.1. Doel van de dienstverlening

Doel van de dienstverlening is het voorzien in de behoefte van de SVB aan sanitaire middelen, zodat:

- Dit bijdraagt aan behouden en optimaliseren van klanttevredenheid.
- Dit een passend assortiment en passende bijbehorende dienstverlening betreft.
- Dit leidt tot ontzorging van de SVB op basis van goede samenwerking en heldere en duidelijke communicatie.
- Dit voldoende flexibel en schaalbaar is om aan te passen naar aanleiding van verwachte veranderingen bij de SVB.
- Dit in adequate mate bijdraagt aan duurzaamheid en social return.

2.2. Ondersteund proces

Opdrachtnemer ondersteunt met de leveringen en bijbehorende dienstverlening het volgende proces van de SVB: het voorzien in sanitaire voorzieningen in de gebouwen van de SVB ten behoeve van de medewerkers van de SVB, huurders en bezoekers van de gebouwen van de SVB.

2.3. Overeengekomen dienstverlening

Opdrachtnemer levert aan de SVB op grond van de overeenkomst Sanitaire middelen en bijbehorende dienstverlening die bestaat uit de in de onderstaande paragrafen beschreven onderdelen.

2.3.1. Transitieproces

De transitie wordt uitgevoerd conform het gestelde in de aanbestedingsstukken en het door de SVB goedgekeurde implementatieplan.

2.3.2. Bestel- en leveringsproces

2.3.2.1. Sanitaire middelen

Op hoofdlijnen zijn de volgende uitgangspunten voor het bestel- en leveringsproces van de sanitaire middelen van toepassing:

- De SVB neemt de sanitaire middelen af op basis van schriftelijke bestellingen.
- De SVB hanteert in beginsel een bestelfrequentie van eens per maand voor sanitaire middelen. Op basis van bijvoorbeeld de opslagmogelijkheden op een locatie of actuele voorraadpositie op een locatie kan de SVB kiezen een andere bestelfrequentie op betreffende locatie te hanteren.
- De SVB hanteert bestelhoeveelheden die een veelvoud zijn van de door opdrachtnemer opgegeven omverpakkingen. N.B. deze omverpakkingen dienen uiteraard te voldoen aan de eisen die in de aanbestedingsstukken zijn gesteld. De SVB is niet verplicht vaste bestelhoeveelheden te hanteren.
- Na een reguliere bestelling door de SVB worden sanitaire middelen binnen vijf (5) werkdagen geleverd. Tenzij door de SVB een langere levertermijn wordt aangegeven.
- Incidenteel kan het voorkomen dat de SVB genooddaakt is een spoedbestelling te plaatsen. Na een spoedbestelling door de SVB worden de sanitaire middelen binnen één (1) werkdag geleverd.

Voorbeeld 1: besteld op een dinsdag om 10.00 uur, betekent dit levering de daaropvolgende woensdag vóór 10.00 uur.

Voorbeeld 2: besteld op een vrijdag om 14.12 uur, betekent dit levering de daaropvolgende maandag vóór 14.12 uur.

Paraaf opdrachtnemer	Paraaf SVB

- De levering van de sanitaire middelen vindt plaats op basis van franco huis. De sanitaire middelen worden deugdelijk verpakt geleverd op adequate transporteenheden (bijvoorbeeld: pallet, rolcontainer). De transporteenheden voldoen aan de eisen die in de aanbestedingsstukken zijn gesteld. De sanitaire middelen dienen in beginsel geleverd te worden achter de eerste deur. De SVB bepaalt achter welke deur de levering plaatsvindt. Op aangeven van de SVB kan het mogelijk zijn dat voor de eerste deur geleverd dient te worden. In voorkomende gevallen zal de SVB de plaats van levering aanwijzen.
- Bij levering van de sanitaire middelen wordt door de GWB-er C een ontvangstbevestiging getekend. Uitsluitend leveringen waarvoor een getekende ontvangstbevestiging overlegd kan worden door opdrachtnemer komen voor facturering aan de SVB in aanmerking.

Nadere beschrijving van het bestel- en leveringsproces voor sanitaire middelen zal bij het definitief maken van het SLA opgenomen worden.

2.3.2.2. Houders en dispensers

Op hoofdlijnen zijn de volgende uitgangspunten voor het bestel- en leveringsproces van de houders en dispensers van toepassing:

- De SVB bestelt schriftelijk houders en dispensers indien aanvullende houders en/of dispensers gewenst zijn door bijvoorbeeld aanpassingen binnen locaties of betrekken van nieuwe locaties. De verwachting is dat gedurende de overeenkomst houders en dispensers in slechts beperkte frequentie en beperkte mate besteld zullen worden.
- De SVB hanteert voor houders en dispensers bestelhoeveelheden op maat.
- Na een bestelling door de SVB worden houders en dispensers binnen twintig (20) werkdagen geleverd. Tenzij door de SVB een langere levertermijn wordt aangegeven. Een bestelling kan ook een aanvraag betreffen om houder(s) en/of dispensers te verplaatsen, te verwijderen en/of af te voeren.
- De levering van de houders en dispensers vindt plaats op basis van franco huis. Houders en dispensers worden door opdrachtnemer gemonteerd, geïnstalleerd en operationeel opgeleverd. Voor levering van de houders en dispensers plant opdrachtnemer in overleg de levering, montage, installatie en operationele oplevering van de houder(s) en/of dispenser(s). De GWB-er C zal voor installatie aanwijzingen geven over de plaats waar houder(s) en/of dispenser(s) door opdrachtnemer geïnstalleerd worden. Bij verplaatsing, verwijdering en/of afvoer van houder(s) en/of dispenser(s) vindt ook afstemming tussen opdrachtnemer en GWB-er C plaats.
- Bij oplevering van de houder(s) en/of dispenser(s) wordt door de GWB-er C een opleverbevestiging getekend.

Nadere beschrijving van het bestel- en leveringsproces voor houders en dispensers zal bij het definitief maken van het SLA opgenomen worden.

2.3.3. Productspecificaties

De productspecificaties voor de sanitaire middelen inclusief bijbehorende houders en dispensers zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken en de door opdrachtnemer ingediende inschrijving.

2.3.4. Managementrapportage

Opdrachtnemer levert eens per tertaal uiterlijk vijftien (15) werkdagen na afloop van ieder tertaal de volgende managementrapportage aan bij de (gedelegeerd) contracteigenaar en de contractmanager van de SVB:

- Per soort verbruiksartikel per locatie: het geleverde aantal en het daarbij behorende bedrag in euro's (exclusief btw) in dat tertaal.

Paraaf opdrachtnemer	Paraaf SVB

Bijlage N SLA - Sanitaire middelen – d.d. 12 oktober 2018
Aanbestedingsnummer: EA201800261

b. Per locatie het aantal uitgevoerde wisselingen geuren navulling van luchtverfrisserdispensers.

- c. De door opdrachtnemer uitgevoerde acties met betrekking tot social return.
- d. De door opdrachtnemer uitgevoerde acties met betrekking tot instructie, storingen en klachten inclusief doorlooptijden, artikelen en locaties.

Opdrachtnemer levert eens per kalenderjaar uiterlijk vijftien (15) werkdagen na afloop van ieder kalenderjaar de volgende managementrapportage aan bij de (gedelegeerd) contracteigenaar en de contractmanager van de SVB per type toiletrolhouder of dispenser per locatie:

- Het geïnstalleerde aantal op 1 januari van dat kalenderjaar,
- Het in dat kalenderjaar additioneel geïnstalleerde aantal,
- Het in dat kalenderjaar gedeïnstalleerde aantal en
- Het op 31 december van dat kalenderjaar geïnstalleerde aantal.

Nadere beschrijving van de managementrapportages in de vorm van bijvoorbeeld aanvullingen op basis van de inschrijving door opdrachtnemer zal bij het definitief maken van het SLA opgenomen worden.

2.3.5. Retransitieproces

De retransitie wordt uitgevoerd conform het gestelde in de aanbestedingsstukken. Nadere invulling zal ruim voor het moment dat de overeenkomst eindigt door de SVB en opdrachtnemer afgestemd worden en door opdrachtnemer vastgelegd worden in een retransitieplan. Het retransitieplan is pas van toepassing als het door de SVB is goedgekeurd.

Paraaf opdrachtnemer	Paraaf SVB

3. Communicatie en overlegstructuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over Sanitaire middelen doelmatig en doeltreffend verloopt, is de volgende overlegstructuur met bijbehorende communicatiematrix vastgesteld.

Tabel 1 Overlegstructuur en communicatiematrix

Soort gesprek	Frequentie	SVB	Opdrachtnemer	Onderwerpen
Strategisch	Op verzoek van opdrachtgever en/of SVB	Manager facilities	<deelnemers opdrachtnemer>	- Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; - Kwaliteit en dienstverlening.
Tactisch	Eens per tertaal en op verzoek van SVB of opdrachtnemer	Accountmanager facilities en contractmanager	<deelnemers opdrachtnemer>	- Kwaliteit en dienstverlening; - Complimenten, klachten en opmerkingen en bijbehorende optimalisatieplannen; - Analyse klachtenregistratie en behandeling; - Operationele aangelegenheden; - Uitvoering versus planning; - Mutaties; - Financiële rapportages en toelichting; - Klantbeleving.
Operationeel (iedere locatie)	Eens per tertaal (indien mogelijk telefonisch) en op verzoek van SVB of opdrachtnemer	GWB-er C van de locatie	<deelnemers opdrachtnemer>	- Kwaliteit en dienstverlening; - Complimenten, klachten en opmerkingen en bijbehorende optimalisatieplannen; - Mutaties; - Meer- en minderwerk; - Operationele aangelegenheden.

Van de gesprekken op tactisch en strategisch niveau wordt door de SVB een gespreksverslag gemaakt en verspreid onder de deelnemers. De gespreksverslagen worden gearchiveerd door de contractmanager van de SVB. Met betrekking tot de gesprekken op operationeel niveau zijn gespreksverslagen facultatief.

Naast de bovenstaande overlegstructuur is er operationeel contact over de dagelijkse gang van zaken.

Paraaf opdrachtnemer	Paraaf SVB

4. Service level management

4.1. Niveau van dienstverlening

Voor sanitaire middelen is op basis van de aspecten die voor de overeengekomen dienstverlening relevant zijn het onderstaand uitgewerkte niveau van dienstverlening van toepassing. Hierbij is sprake van een Kritieke Succes-Factor (KSF) die beoordeeld wordt op basis van een Kritieke Prestatie-Indicator (KPI) met een specifieke norm, meetmethodiek en waardering:

KSF	KPI	Doel	Norm	Meetmethodiek	Waardering
Kwaliteit	Bestel- en leveringsproces sanitaire middelen	Tijdige levering	Volledige en juiste levering reguliere bestellingen binnen vijf (5) werkdagen na bestelling voor 90% van alle bestellingen. Binnen tien (10) werkdagen na bestellingen zijn alle bestellingen volledig en juist geleverd.	Verstreken tijd tussen bestelling en ontvangst	Voldaan/ niet voldaan

4.2. Beoordeling

In het SLA is geen bonus-/malusregeling opgenomen. Echter: de SVB is slechts overeengekomen bedragen verschuldigd voor leveringen met betrekking tot sanitaire middelen die voldoen aan de productspecificaties. Indien niet voldaan wordt aan de gestelde KPI stelt opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen een verbeterplan op dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de SVB.

Paraaf opdrachtnemer	Paraaf SVB

5. Facturering

5.1. Timing van facturering

De timing van facturering van sanitaire middelen is in onderstaande tabel 2 vastgesteld.

Tabel 2 Timing facturering

Soort sanitair middel	Timing
Toiletpapier	Na daadwerkelijke levering door opdrachtnemer
Foam	Na daadwerkelijke levering door opdrachtnemer
Handdoekrol	Na daadwerkelijke levering door opdrachtnemer
Wisseling vulling luchtverfrisserdispenser	Na daadwerkelijk uitgevoerde wisselingen vulling luchtverfrisserdispenser door opdrachtnemer op een locatie. Opdrachtnemer mag meerdere locaties op één factuur combineren.
Toiletbrilreiniger	Na daadwerkelijke levering door opdrachtnemer
Losse gevouwen papieren handdoeken	Na daadwerkelijke levering door opdrachtnemer

5.2. Wijze van facturering

De factuur is geadresseerd aan:

Sociale Verzekeringsbank
t.a.v. F&C/HKA
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen

De factuur dient in pdf format te worden gemaïld aan facturen@svb.nl (per factuur één pdf bestand – het financiële systeem van de SVB staat het verwerken van meerdere facturen in één pdf niet toe). Waarschijnlijk zal er gedurende de looptijd van de overeenkomst worden overgegaan op een digitaal meer geavanceerde vorm van factureren. De SVB zal alsdan in overleg met opdrachtnemer treden.

Paraaf opdrachtnemer	Paraaf SVB