

Stichting OPSPOOR

Dit SLA is opgesteld n.a.v. de afspraken die zijn vastgelegd in de verificatie gesprekken

Ingangsdatum: 4e kwartaal 2019

2019/2020

Voorbeeld cijfers

KPI's

Doelstelling:

Toelichting

1. Technische kwaliteit	De technische kwaliteit bestaat uit de technische kwaliteit van de dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Het onderwerp technische kwaliteit wordt beoordeeld door middel van onafhankelijke controles welke viermaal per jaar worden uitgevoerd op de locaties. Bij deze metingen wordt de VSR-IMPO methodiek gehanteerd voor het dagelijkse en periodieke onderhoud, conform NEN 2075. Rekening houdend met de oplevermomenten, is de AQL gesteld op: AQL van 4% voor sanitaire ruimten, alle overige ruimten is de AQL-waarde 7%. Om aan de doelstelling van het SLA te voldoen dient het rapportcijfer 7.0 te worden behaald.	1e kwaliteitsmeting volgens het VSR-IMPO kwaliteitsmeetsysteem. Bij een onvoldoende in één of meerdere ruimtecategorieën zal de opdrachtnemer ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Her-controle volgens het VSR-IMPO kwaliteitsmeetsysteem op kosten van de Inschrijver 2e kwaliteitsmeting volgens het VSR-IMPO kwaliteitsmeetsysteem. Bij een onvoldoende in één of meerdere ruimtecategorieën zal de opdrachtnemer ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Her-controle volgens het VSR-IMPO kwaliteitsmeetsysteem op kosten van de Inschrijver Vervolgens wordt een 3e meting uitgevoerd op de locatie. De 3e kwaliteitsmeting vindt plaats op basis van het VSR-KMS 3.0 kwaliteitsmeetsysteem. Wanneer opnieuw de doelstelling niet wordt behaald volgt een geconstateerde wanprestatie. Opdrachtgever heeft het recht om op basis van deze wanprestatie de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten van de ontbinding en de kosten voor het selecteren, contracteren en implementeren van het contract van de nieuwe leverancier zijn voor rekening van opdrachtnemer.	60%	7	8,0	4,80	7,0	4,20	7,0	4,20	7,0	4,20	4,35
2. Controle op afspraken	Op welke wijze gaat Inschrijver de maatregel uitvoeren en in welke mate maakt Inschrijver daarmee voldoende aannemelijk dat Inschrijver de toegezegde resultaten ook zal realiseren? Hoe beter Inschrijver aannemelijk kan maken dat Inschrijver met de omschreven werkwijze/aanpak de toegezegde resultaten realiseert, hoe beter dit wordt beoordeeld. Deze aannemelijkheid wordt onder andere, maar niet uitsluitend, vergroot door een concrete en gedegen werkwijze/aanpak en concrete bewijzen uit eerdere opdrachten. De volgende oordelen kunnen worden gegeven: Ja conform programma van eisen - Nee niet conform programma van eisen. De definitieve onderwerpen alsmede de weging worden na gunning afgestemd. Uitwerking score Maximale score 10. Totaal 5 onderwerpen : max score 10 = 2 per correcte aanlevering Voorbeeld: 4 items als correct aangeleverd = 4 x 2 = 8	De resultaten van de worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: (Totaal score /het totaal aan wegingsfactoren) x 10. De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 7.0. Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende meting met Ja beoordeeld worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld. Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de Inschrijver een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI Voorbeelden hiervan zijn ondermeer: 1. eigen controle van de te leveren kwaliteit van de Dienstverlening 2. nakomen afgesproken werktijden 3. geen derden zonder toestemming ingezet 4. inzet van minimale inzet urenrekening 5. inzet resultaatgericht versus inspannings gericht schoonmaak ja/nee ja/nee ja/nee ja/nee	20%		7,0	1,40	8,0	1,60	7,0	1,40	7,0	1,40	1,45
3. Management informatie	Inzicht verkrijgen in smo proces, waardoor tijdige bijsturing mogelijk is. Aan te leveren onderdelen staan in kolom "Toelichting" beschreven. Beoordeling op tijdig aanlevering (termijn is in contract beschreven) en inhoudswaarde, zoals beschreven in de kolom "Toelichting". Per juist aangeleverd onderdeel wordt 1 punt toegekend max 7 punten. Uitwerking score Maximale score 10. Totaal 7 onderwerpen : max score 10 = 1.42 per correcte aanlevering Voorbeeld: 8 items als correct aangeleverd =6 x 1,42 = 8,57	Te beoordelen onderwerpen van management rapportage. 1. Status resultaten van de interne proces kwaliteitscontroles 2. Status resultaten van de VSR-IMPO Kwaliteitsmetingen 3. Status aangeven verbetervoorstellen in zowel uitvoering als inzet van middelen en machines 4. Status percentage inzet van uitzendkrachten 5. Status van klachtenregistratie en klachten afhandeling 6. Status van opgeleide medewerkers 7. Status periodieke werkzaamheden	10%	7	7,0	0,70	9,0	0,90	7,0	0,70	7,0	0,70	0,75
4. Vakkennis, pro-actief handelen en verbetervoorstellen	Beoordeling gevraagde actieplannen e.d., vastgelegd in de div. operationele overleggen. Per kwartaal kan het aantal actieplannen variëren. Uitwerking score Maximale score 10. Totaal x onderwerpen : max score 10 = x per correcte aanlevering Voorbeeld: 6 items als correct aangeleverd = 6 x 1.25 = 7,5	Te beoordelen onderwerpen door opdrachtnemer aan te leveren.	10%	7	7,0	0,70	7,0	0,70	7,0	0,70	7,0	0,70	0,70

7,6 7,4 7,0 7,0 7,25

Bijlagen:

1. Rapportcijfers VSR controles

Q3: aug-sept-okt
Q4: nov-dec-jan
Q1: febr-mrt-april
Q2: mei-juni-juli

Voor accord getekend door:

OPSPOOR

Datum