

Service Level Agreement (SLA)

Plaagdierbestrijding

tussen



en

[LEVERANCIER]

Opdrachtgever : VU
Leverancier : [LEVERANCIER]
Referentie : 6600/2021/159
Versie : 0.1
Datum : 13-09-2021

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Opdracht	4
2. Communicatie.....	5
2.1 Contactpersonen en rol	5
2.2 Structuur standaardcommunicatie	Error! Bookmark not defined.
2.3 Overlegstructuur	5
3. Processen	6
3.1 Proces opdrachtverstrekking	6
3.2 Proces meldingen	6
3.3 Klachtenprocedure	11
3.4 Overige afspraken	7
4. Managementinformatie	11
5. Evaluatie	12
5.1 KPI's	12
5.2 Tekortkoming Opdrachtnemer	13
6. Facturatie	14

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen Opdrachtgever (VU) en Opdrachtnemer ([LEVERANCIER]). Het doel van het Service Level Agreement (SLA) is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

Dit SLA maakt deel uit van de raamovereenkomst met referentie 6600/2021/159 die per 1-4-2022 ingaat.

De dienstverlening wordt beoordeeld door mondelinge evaluaties van de in onderliggende SLA vastgelegde afspraken, die door [LEVERANCIER] worden vastgelegd in gespreksverslagen.

1. Opdracht

De opdracht betreft het beheersen en bestrijden van plaagdieren in de gebouwen van de Vrije Universiteit (VU) op basis van Integrated Pest Management (IPM)

De gebouwen binnen scope zijn:

De panden die op dit moment in de scope van de overeenkomst vallen zijn:

Hoofdgebouw, incl. Filosofenhof en Doppio	Tentamenhal
BelleVUe	Sportcentrum VU
Wis- en Natuurkunde Faciliteit, inclusief SPAR supermarkt	OZW
Transitorium, incl. CCE	Kinderdagverblijf Kinderrijk
Botanische Tuin Zuidas	Initium
Medische Faculteit	Gangenstelsel
NU-gebouw incl. parkeergarage P3, met cultuur- en horecapartners	
ACTA	O 2, incl. parkeergarage P2

De volgende panden vallen momenteel niet binnen de scope van deze overeenkomst:

Campuscafé Basket (buitenzijde wordt gezien als VU gebied) (sloop in 2023)
--

De VU is ook op het gebied van huisvesting altijd in beweging. Binnen de looptijd van de overeenkomst worden in ieder geval de volgende grote wijzigingen op de huidige scope verwacht:

Starthub VU Campus: in gebruik name in 2022
Wis- en natuurkunde gebouw (exclusief vleugels AB): (gedeeltelijke) sloop vanaf eind 2022 t/m 2025
SWT: in gebruik name in 2023
Tentamenhal: sloop in 2023

Uitbreiding of inkrimping van de dienstverlening

Bij substantiële wijzigingen in omvang of aard van de dienstverlening gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in gesprek en kan er in overleg besloten worden tot aanpassing van de contractprijs. Criteria hiervoor is dat de uitbreiding of inkrimping van ruimten die in gebruik zijn, groter is dan 10.000 m². Basis hiervoor vormt de gemiddelde m² prijs (contractprijs gedeeld door het aantal m² binnen de scope dat in gebruik is). Hiervoor wordt in het prijsblad een m² prijs oudere gebouwen en een m² prijs nieuwere gebouwen uitgevraagd. In afwijkende situaties gaan opdrachtnemer en opdrachtgever met elkaar in overleg.

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen VU:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
Annette Vesters	Contractmanager	T: +31 6 15 05 10 73 @: a.o.m.vesters@vu.nl
Monique van der Sluis	Contractbeheerder	T: +31 6 55 22 27 56 @: m.vander.sluis@vu.nl
Servicedesk FCO		T: + 31 20 59 85777 @: servicedesk.fco@vu.nl
Servicedesk ACTA		T: + 31 20 5980220 @: Servicedesk.fd@acta.nl

Contactpersonen [LEVERANCIER]:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
[nog in te vullen]	(contactpersoon Contractmanager)	[nog in te vullen]
[nog in te vullen]	(operationeel contactpersoon)	[nog in te vullen]

2.2 Overlegstructuur

Van alle periodieke overleggen wordt door [LEVERANCIER] een verslag/actielijst gemaakt en binnen 5 werkdagen na het overleg verstrekt aan de aanwezigen.

Operationeel overleg

Betrokken vanuit VU	[LEVERANCIER]	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Operationeel contactpersoon	[nog in te vullen]	Meldingen Processen Rapportages	12 x per jaar, wisselend telefonisch en op locatie

Tactisch overleg

Betrokken vanuit VU	[LEVERANCIER]	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Contractmanager	[nog in te vullen]	Ontwikkelingen KPI's Rapportages Advies en verbetervoorstellen	2 - 4 x per jaar

3. Processen

3.1 Proces basisdienstverlening

[Nader in te vullen o.b.v. PVA LEVERANCIER]

Contractmanagement en contractfacturatie lopen via FCO VU.

Aanvullend gewenste dienstverlening kan als extra opdracht direct tussen ACTA en leverancier worden afgestemd en doorbelast. Bij een evt. escalatie van meldingen bij het ACTA zal het PVA van de leverancier aan FCO VU als contracthouder worden voorgelegd. FCO VU stemt accordering van dit plan intern af met het ACTA.

3.2 Proces extra opdrachtverstrekking VU

Alleen van toepassing bij aanvragen voor extra opdrachten die buiten de basisdienstverlening vallen. Contractbeheerder VU dient per e-mail een offerteaanvraag in via [naam/email leverancier]

1. [LEVERANCIER] levert de offerte aan per e-mail bij Contractbeheerder VU.
2. De VU verstrekt via e-mail opdracht aan [LEVERANCIER] voorzien van factuurreferentie/kostenplaats
3. Extra opdrachten mogen uitsluitend worden aangevraagd door Contractbeheerder VU. Overige verzoeken voor extra opdrachten vanuit de VU worden door [LEVERANCIER] niet in behandeling genomen, maar doorgestuurd naar Contractbeheerder VU.

3.2 Proces extra opdrachtverstrekking ACTA

Alleen van toepassing bij aanvragen voor extra opdrachten die buiten de basisdienstverlening vallen. Servicedesk ACTA dient per e-mail een offerteaanvraag in via [naam/email leverancier]

1. [LEVERANCIER] levert de offerte aan per e-mail bij Servicedesk ACTA.
2. De Servicedesk ACTA verstrekt via e-mail opdracht aan [LEVERANCIER] voorzien van factuurreferentie/kostenplaats
3. Extra opdrachten mogen uitsluitend worden aangevraagd door de Servicedesk ACTA. Overige verzoeken voor extra opdrachten vanuit de VU worden door [LEVERANCIER] niet in behandeling genomen, maar doorgestuurd naar de Servicedesk ACTA.

3.3 Proces meldingen

Opdrachtgever is recent overgestapt op Planon als nieuw FMIS-systeem. [LEVERANCIER] sluit zijn processen m.b.t. registratie en rapportage aan op het proces 'meldingen' van Opdrachtgever

Huidig proces

1. Opdrachtgever ontvangt meldingen van Plaagdieroverlast via Selfservice Planon of via de FCO Servicedesk.
2. Opdrachtgever zet meldingen vanuit Planon automatisch per e-mail door naar [e-mailadres LEVERANCIER].
3. [LEVERANCIER] logt in op Planon VU via de link in de email, neemt de melding in behandeling en neemt actie op betreffende locaties. Zodra de melding door Opdrachtnemer is afgehandeld, meldt zij na terugkoppeling aan de melder, de melding 'gereed' via de link in de email. Aan de hand van een rapportage worden achteraf de reactietijden van Opdrachtnemer gemeten.
4. Meldingen welke voor 15:30u zijn gedaan worden dezelfde dag nog afgehandeld, meldingen na 15:30u de eerstvolgende werkdag.
Alle meldingen vanuit Planon zijn automatisch voorzien van:

- Naam melder
- Locatie melding (Gebouw kamernummer e.d.)
- Type melding (muizen, ratten, kakkerlakken e.d.)
- Eventuele overige bijzonderheden.

Medewerker [LEVERANCIER] bezoekt locatie en voert de werkzaamheden uit conform werkafspraken.

[LEVERANCIER] meldt door plaagdieren ontstane schade en overige verstoringen via de Servicedesk FCO.

De Servicedesk FCO VU is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 tot 17.00 uur via servicedesk.fco@vu.nl of 020- 598 5777.

Optimalisatie proces meldingen

Naast het huidige proces, biedt Planon ook de mogelijkheid om te werken via een app op een mobiele telefoon.

De VU wil het huidige proces 'Meldingen' tijdens de looptijd van het contract met [LEVERANCIER] optimaliseren, zodat zij realtime inzicht heeft in de reactietijden. [LEVERANCIER] dient hier proactief aan mee te werken.

3.4 Proces adviezen

[Nader in te vullen o.b.v. PVA LEVERANCIER]

3.5 Calamiteiten

Calamiteiten zijn meldingen van plaagdieren waarbij gezondheidsrisico's en schade aan onderwijs en onderzoek ontstaan. Bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend:

- Plaagdieren in een Zero Tolerance Zone (zie par. X)
- Ratten gesignaleerd in één van de panden
- Vogels binnen

Geen calamiteiten (bijvoorbeeld):

- Muizenmeldingen
- Wespennest

Reactietijd calamiteiten

De medewerker van [LEVERANCIER] is in geval van een calamiteit binnen 15 minuten op locatie. De VU bepaalt de prioriteit. Indien een melding voor 15.30 uur is gemeld, dan dient deze dezelfde dag nog te worden opgevolgd.

Bereikbaarheid bij spoedeisende meldingen/calamiteiten

Op werkdagen tijdens kantooruren [tijden]

- Telefoonnummer LEVERANCIER

Noodnummer buiten kantooruren [tijden]

- [noodnummer LEVERANCIER]

De opvolging van calamiteiten buiten werkdagen en kantoor tijden vindt plaats in overleg met Opdrachtgever.

3.6 Toegang en identificatie

[Leverancier] zet vaste plaagdierbestrijders in op de VU. Deze medewerkers krijgen een toegangspas van de VU voor toegang tot de locaties. Zij kunnen zich tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden legitimeren met een geldig legitimatiebewijs en dragen herkenbare bedrijfskleding.

De VU Campus is autoluw. Parkeren kan in de parkeergarages op en rond de campus of op de openbare weg.

Aan het parkeren op de VU zijn kosten verbonden. Voor meer informatie, zie Parkeerbedrijf VU-VUmc (parkerenbijvu.nl)

[Leverancier] heeft als preferred supplier volgens het huidige parkeerbeleid met één auto toegang tot het campusterrein voor laden en lossen.

3.7 Kwaliteit

Drempelwaarden per gebouw

Het aantal meldingen per gebouw is een indicator van de mate van plaagdieroverlast én heeft invloed op de beleving van de dienstverlening door de gebouwgebruikers.

Op basis van ervaringscijfers (pre-corona) heeft de VU drempelwaarden vastgesteld t.a.v. het aantal meldingen van Plaagdieroverlast. Dit is exclusief vangst. De drempelwaarden betreffen het maximaal toegestane aantal meldingen per gebouw o.b.v. de omgevingsfactoren (draagvlak).

	Totaal meldingen	Meldingen per gebouw*								
		WN	HG	MF	TR	OZW	O2	Acta	Vu.nu	Overig
Jan	43	7	9	15	3	0	1	0	0	8
Feb	37	8	5	10	6	0	0	0	0	8
Mrt	25	7	6	3	3	0	1	0	0	5
Apr	33	7	8	10	6	0	0	0	0	2
Mei	28	7	4	14	1	0	0	0	0	2
Jun	31	3	14	8	5	0	0	0	0	1
Jul	33	9	10	8	4	0	0	0	0	2
Aug	27	5	7	9	2	0	0	0	0	4
Sep	26	5	4	8	4	0	0	0	0	5
Okt	18	5	7	4	2	0	0	0	0	0
Nov	20	3	10	6	0	0	0	0	0	1
Dec	13	2	1	8	0	0	0	0	0	2
Totaal meldingen 2019		68	85	103**	36	0	2	2	0	40
Drempelwaarde per jaar: Aantal meldingen ≤ aan		70	90	90	30	6	6	6	6	40

* excl. muis in klapval.

** piek door renovatie

Drempelwaarden per zone

De VU en [leverancier] onderzoeken tijdens de looptijd van het contract of het onderhoudsniveau (drempelwaarden en prioritering) dat nu globaal per pand/VU is ingestoken, door te ontwikkelen is naar een onderhoudsniveau per zone. Het plan van aanpak van [leverancier] op o.a. de kritieke zones dient hiervoor als uitgangspunt.

Klantbeleving

Opdrachtnemer werkt mee aan een gezamenlijk klanttevredenheidsonderzoek (KTO) over de Plaagdieroverlast en -bestrijding bij de VU. De vragenlijst voor de 1^e enquête zal gezamenlijk door Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden opgesteld en de uitkomsten gelden als nulmeting. De KPI kan op basis van de nulmeting in overleg worden bijgesteld. Leverancier analyseert de uitkomst van het KTO en levert op verzoek van de VU een plan van aanpak aan voor vervolgacties.

3.8 Kritieke Zones

De VU en [LEVERANCIER] zijn een Zero tolerance beleid overeengekomen voor het proefdierencentrum (=geen meldingen van plaagdieren) en passend beleid voor de overige onderzoekscentra, behandelruimten en horecapunten, rekening houdend met normeringen, regelgeving en de kwalificaties van deze ruimten.

Voor de onderzoekcentra gelden afwijkende toegangsprocedures, waar leverancier zich aan dient te conformeren. Leveranciers mogen deze ruimten niet betreden zonder toestemming van de contactpersoon. Instructies van Verantwoordelijk Medewerkers en aanwijzingen op de deur dienen strikt opgevolgd te worden.

A. Universitair proefdierencentrum (Zero Tolerance Zone)

Locatie: WN-gebouw - ABC-vleugel, kelder, BG en 1^e etage.

Bijzonderheden: Naast reguliere kantoren, bevinden zich hier ook onderzoekruimten met overstapzone en een strikt omkleedbeleid. Nieuwe medewerker dient te worden voorgesteld en ingewerkt.

- Contactgegevens: [nog in te vullen]
- Bijzonderheden: Bezoekers mogen 48 uur voor betreden niet in aanraking zijn geweest met knaagdieren (bijv. kinderboerderij) of met grote landbouwdieren tijdens epidemieën. Zie ook protocol UPC.

B. ML II en III laboratoria

- Locaties: verspreid in de gebouwen O2, WN, MF en ACTA).
- Classificaties: ML II en ML III, waarbij III het hoogste inperkingsniveau betreft.
- Bijzonderheden: hier wordt gewerkt met genetisch gemodificeerde organismen (o.a. ziekteverwekkers) die niet in het milieu terecht mogen komen.
- Contactgegevens: zie deurbordje

C. Snijzaal en mortuarium Anatomie

- Locatie: MF-gebouw – GH-vleugel, kelder
- Contactgegevens: zie deurbordje

D. Radionuclidecentrum

- Locatie: WN-gebouw – ingang P036, RNC kelder en BG
- Bijzonderheden: deels overstapzone en omkleedbeleid.
Naast reguliere kantoren op de BG, bevinden zich hier GMP-laboratoria waar met radioactief materiaal wordt gewerkt, alsook ML-laboratoria.
- Deze locatie komt n.a.w. in de loop van 2022 te vervallen
- Contactgegevens: [nog in te vullen]

E. Cyclotron

- Locatie: WN-gebouw – WXYZ-vleugel, kelder, BG en 1^e etage.
- Bijzonderheden: deels overstapzone en omkleedbeleid.
Naast reguliere kantoren, bevinden zich hier het Cyclotron, GMP-laboratoria en ML-laboratoria.
- Deze locatie komt n.a.w. in de loop van 2022 te vervallen.
- Contactgegevens: [nog in te vullen]

F. Overige laboratoria, incl. ML I

- Locaties: verspreid in de gebouwen O2, WN, MF en ACTA
- Bijzonderheden: lagere inperking, passend beleid.
- Contactgegevens: zie deurbordje

G. PATIENTENOMGEVING ACTA

- Locaties: Gebouw ACTA, zuidzijde, 1^e, 2^e, 3^e, 4^e en 5^e etage
- Contactpersoon: [nog in te vullen]

H. HORECAPUNTEN VU

Gebouw	Etage	Omschrijving
Hoofdgebouw (HG)	-1	Restaurant HG
	0	Coffeecorner Mainstreet
	0	Doppio
	8	Coffeecorner Revo
Medische Faculteit (MF)	0	Coffeecorner Crackle & Hum
	0	Restaurant MF
Wis- en Natuurkundegebouw (W&N)	0	Restaurant W&N
	0	Spar
O 2	0	Science café O 2
ACTA	0	Coffeecorner Coffee care
	7	Restaurant ACTA
NU	0	Dallucci lunchcorner
	0	Cultuurcafé
Initium (IN)	2	Coffee bean lunchcorner

- Contactpersonen: [nog in te vullen]
- Bijzonderheden: [nog in te vullen]

3.9 Klachtenprocedure

Werkwijze

[proces LEVERANCIER. nader in te vullen]

4. Milieu en duurzaamheid

- [LEVERANCIER] houdt zich aan wet- en regelgeving met betrekking tot duurzaamheid en schadelijke middelen.
- [LEVERANCIER] heeft een MVO-beleid opgesteld en is gecertificeerd: [certificeringen leverancier]
[LEVERANCIER] beperkt het gebruik van biociden tot het uiterste minimum door gebruik van alternatieve milieuvriendelijke middelen.
- [LEVERANCIER] Verder aan te vullen na gunning o.b.v. inschrijving duurzaamheid.

5. Managementinformatie

Per kwartaal zal [LEVERANCIER] de onderstaande rapportages in Excel-format aanleveren. De rapportages worden uiterlijk in de tweede week na afloop van de periode aangeleverd bij de contactpersonen van de VU, genoemd in paragraaf 2.1.

Rapportage meldingen – 1 x per kwartaal:

- Overzicht van het aantal meldingen totaal, gespecificeerd en getotaliseerd
- Overzicht van het aantal meldingen per pand, getotaliseerd
- Overzicht van het aantal meldingen per pand ten opzichte van aantal m2
- Overzicht van het aantal meldingen, gespecificeerd naar soort plaagdier
- Overzicht doorlooptijden per melding

Rapportage dienstverlening: 1 x per jaar:

- Rapportage duurzaamheidsprestaties op milieu, sociale en economische aspecten
- Overzicht van ingezette bestrijdingsmiddelen (locatie/soort)
- Overzicht adviezen en verbetervoorstellen met status

6. Evaluatie

6.1 KPI's

Een evaluatie vindt plaats op basis van KPI's. De VU wenst te sturen op de hieronder beschreven KPI's:

1. Reactietijden
2. Muizenoverlast
3. Zero tolerance zones
4. Rapportage
5. Klanttevredenheid

KPI 1	Reactietijden	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Voldoen aan reactietijden	
Welke prestaties meten?	Reactietijden conform H 3.3 en 3.4	
Hoe meten? (middel)	Op basis van 'Overzicht doorlooptijden per melding' t.o.v. de afgesproken reactietijden.	Betreft overzicht vermeld in H5.
Hoe meten? (frequentie)	Minimaal 2x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	Opdrachtnemer meet en levert aan, Contractbeheerder VU checkt MR t.o.v. registratie Planon VU.
Norm	Fout: < 95 % Goed: ≥ 95 %	Percentage meldingen opgevolgd binnen afgesproken doorlooptijden.
Actie	Bij overschrijding van de reactietijden onderbouwt [leverancier] de oorzaak in de MR en geeft aan welke actie is ondernomen om dit in het vervolg te voorkomen.	

KPI 2	Plaagdierenoverlast	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Beperken van de plaagdierenoverlast binnen de kaders van de vastgestelde drempelwaarden (zie H 3.7)	
Welke prestaties meten?	Aantal meldingen plaagdieren ten opzichte van de vastgestelde drempelwaarden	Aantal meldingen is exclusief meldingen op vervolgactie, zoals muis in klapval.
Hoe meten? (middel)	Op basis van 'Overzicht van aantal meldingen per pand'	Betreft overzicht vermeld in H5.
Hoe meten? (frequentie)	Minimaal 2x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	Opdrachtnemer meet en levert aan, Contractbeheerder VU checkt MR t.o.v. registratie Planon VU.
Norm	Fout: stijging Goed: gelijk of lager	Streven is om de drempelwaarde tijdens de looptijd van het contract te verlagen
Actie	Bij overschrijding van de drempelwaarde levert [leverancier] binnen 1 week een PVA aan bij de Contractbeheerder. De VU plant een hermeting in na een kwartaal.	

KPI 3	Zero tolerance zones	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Geen plaagdieren in Zero Tolerance zones.	Zie Exceloverzicht 'Kritische Zones'
Welke prestaties meten?	Meldingen van plaagdieren in Zero Tolerance zones	
Hoe meten? (middel)	Aan de hand van de specificatie in het overzicht meldingen, zie H5.	
Hoe meten? (frequentie)	Minimaal 2x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	Opdrachtnemer meet en levert aan, Contractbeheerder VU checkt MR t.o.v. registratie Planon VU.
Norm	Fout: > 0 meldingen Goed: 0 meldingen	
Actie	Een melding in een Zero Tolerance Zone dient als Calamiteit opgevolgd te worden. Na bestrijding levert [leverancier] binnen 24 uur een PVA aan bij de Contractbeheerder.	

KPI 4	Rapportage	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Tijdige en volledige rapportages	
Welke prestaties meten?	Tijdig aanleveren van volledige rapportages	Betreft rapportage conform H5
Hoe meten? (middel)	Op basis van aangeleverde rapportages bij Contractmanager VU	
Hoe meten? (frequentie)	Minimaal 2x per jaar	
Wie meet?	Contractmanager VU	
Norm	Goed: 100% tijdig en volledig	
Actie	[leverancier] levert alsnog binnen 2 werkdagen de MR conform afspraak aan en borgt het aanleveren hiervan in zijn processen.	

KPI 5	Klanttevredenheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Minimaal voldoende, streven naar goed	
Welke prestaties meten?	Klanttevredenheid	
Hoe meten? (middel)	Door middel van enquête	De enquête/vragenlijst zal gezamenlijk door Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden opgesteld.
Hoe meten? (frequentie)	1x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever en Opdrachtnemer	
Norm	Onvoldoende: ≤ 6 Voldoende: 6 - 7 Goed: ≥ 7	Betreft rapportcijfer op schaal 1-10 De norm kan op basis van de nulmeting in overleg worden bijgesteld.
Actie	[Leverancier] analyseert de uitkomsten samen met de Contractbeheerder en onderzoekt welke verbeterpunten mogelijk zijn. Bij een onvoldoende levert [leverancier] binnen 2 weken een PVA aan bij de Contractbeheerder.	

6.2 Tekortkoming Opdrachtnemer

Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven prestaties en KPI's. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer moet voldoen aan de gestelde norm (=voldoende/goed). Indien blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de KPI, dan zal er op verzoek van de VU binnen 1 week een plan van aanpak opgesteld dienen te worden, waarin concreet is aangegeven op welke wijze de prestatie structureel zal verbeteren. Binnen 2 maanden dient de prestatie op het juiste niveau te zijn.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst. Tevens bestaat de mogelijkheid dat bij herhaaldelijke tekortkoming niet over zal worden gegaan tot verlenging van de overeenkomst.

Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven prestaties en KPI's. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer moet voldoen aan de norm.

7. Facturatie

Eén zesde van de jaarfactuur wordt iedere twee maanden achteraf gefactureerd.

8. Prijzen

Het voorstel voor de indexatie dient uiterlijk 2 maanden voor ingang van het nieuwe kalenderjaar schriftelijk ingediend te worden bij de Contractmanager, met daarin de onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen. Te late verzoeken of met een onjuiste onderbouwing worden afgewezen.

Indexatie is toegestaan conform CBS index: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015 = 100 (812 diensten in verband met gebouwen, reiniging) o.b.v. het meest recente, definitieve kwartaalcijfer. [StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 \(cbs.nl\)](https://statline.cbs.nl/StatLine-Dienstenprijzen;commerciële-dienstverlening-en-transport,index-2015=100).

Na schriftelijke goedkeuring door VU worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht.

Opdrachtnemer is na goedkeuring verantwoordelijk voor het aanleveren van het geactualiseerde prijzenblad.