



Werkt voor provincies

Interprovinciaal Overleg



Bijlage I Behorende bij de Europese aanbesteding Voor Het IPO en BIJ12 Omtrent Schoonmaakdienstverlening en dienstverlening sanitaire middelen	
Tendered kenmerk	412689
Datum	26-05-2023
Versie	1.0

Bijlage I – Concept SLA

Ieder kwartaal vindt een gesprek plaats tussen een gedelegeerde van de opdrachtnemer en opdrachtgever. Daarbij worden de volgende SLA's doorgenomen.

SLA	Onderwerp	Methode en norm	frequentie	Actie bij niet voldoen	Actie bij niet voldoen aan kolom hiernaast (dus 2x niet voldoen)
Kwaliteit	Factuur	Inhoud 3 voorafgaande facturen kloppen	Ieder kwartaal	Binnen een week een juiste factuur. Actie van controle en herstel ligt volledig bij opdrachtnemer	<i>In overleg te bepalen met opdrachtnemer na gunning.</i>
Kwaliteit	MVO	Materiaal dat schoonmaakpersoneel gebruikt is op orde. Dat wil zeggen: - heel (niet kapot) - genoeg (niet te weinig of te klein materiaal) - passend voor de locatie	Ieder kwartaal	Binnen een week is er afhankelijk van het probleem: - Vervangend materiaal of gerepareerd - Materiaal aangevuld of vervangen door groter - Vervangen voor passend voor de locatie	<i>In overleg te bepalen met opdrachtnemer na gunning.</i>
Kwaliteit	MVO	Opmerkingen van schoonmaakpersoneel zijn behandeld door opdrachtnemer	Ieder kwartaal	Binnen een week met de opmerking aan de slag en opdrachtgever proactief op de hoogte houden, door deze via de mail op de hoogte te houden	<i>In overleg te bepalen met opdrachtnemer na gunning.</i>
Kwaliteit	Plan van aanpak	Klachten worden gemeld in het (digitale) logboek	Ieder kwartaal	Binnen 1 werkdag worden de klachten aangepakt en opgelost.	<i>In overleg te bepalen met opdrachtnemer na gunning.</i>
Kwaliteit	Plan van aanpak	Overzicht van klachten uit het (digitale)	Ieder kwartaal	Opdrachtnemer maakt plan van	<i>In overleg te bepalen met</i>

		logboek; bij 2 of meer meldingen mbt 1 regel uit het werkprogramma binnen 1 kwartaal.		aanpak ter voorkoming van opnieuw dezelfde klachten.	<i>opdrachtnemer na gunning.</i>
--	--	---	--	--	----------------------------------