

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage I Service Level Agreement (SLA) EA Schoonmaak en Glasbewassing

Aanbestedingsnummer: EA2021049

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden veeleelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden dan het indienen van een inschrijving voor deze aanbesteding.

Versie en status: 1.0
Auteur: HR&F/ICM
Datum: 9 mei 2023
Geldig tot: <datum einde contract>

1.	INLEIDING	3
1.1.	ALGEMEEN	3
1.2.	DUUR	3
1.3.	BEHEER EN WIJZIGINGSPROCEDURE.....	3
2.	SCOPE VAN DE DIENSTVERLENING	4
2.1.	BINNEN DE SCOPE VAN DE OPDRACHT	4
2.2.	BUITEN DE SCOPE VAN DE OPDRACHT.....	4
2.3.	RAPPORTAGE	4
3.	GOVERNANCE	6
3.1.	BETROKKENEN BIJ DE GOVERNANCE VAN DE OVEREENKOMST	6
3.2.	COMMUNICATIE-, OVERLEG- EN BESLUITVORMINGSSTRUCTUUR	7
3.2.1.	Maandelijks operationeel overleg:.....	8
3.2.2.	Tactisch overleg.....	8
3.2.3.	Strategisch overleg	8
4.	SERVICE LEVEL MANAGEMENT	9
4.1.	SERVICE LEVELS.....	9
4.1.1.	Beleving van de kwaliteit van schoonmaak.....	9



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

4.1.2.	Zorg voor de mens.....	9
4.1.3.	Klimaatactie.....	9
4.1.4.	Technisch kwaliteit regulier schoonmaakonderhoud	9
4.2.	KPI's.....	10
4.2.1.	Beleving van de kwaliteit van schoonmaak *	10
4.2.2.	Zorg voor de mens *	10
4.2.3.	Klimaatactie *	10
4.2.4.	Technisch kwaliteit regulier schoonmaakonderhoud	10
4.2.5.	Evaluatie Dienstverlening.....	10
5.	BIJLAGEN	11
5.1.	BIJLAGE A INTERN EVALUATIESYSTEEM	11

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Dit document, nader aan te duiden als de Service Level Agreement (SLA), beschrijft de diensten die door Opdrachtnemer worden geleverd aan de SVB, en beschrijft de werkzaamheden en verantwoordelijkheden van beide partijen bij het uitvoeren van de werkzaamheden en diensten met betrekking tot schoonmaak. Het doel van de SLA is:

1. Nader specificeren van de producten en/of diensten die volgens de Overeenkomst worden geleverd;
2. Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
3. Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
4. Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen.

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een Overeenkomst gesloten. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en de verplichtingen van de partijen die in de Overeenkomst zijn vastgelegd.

De werking van de SLA dient minimaal eenmaal per jaar in het jaarlijks strategisch overleg te worden geëvalueerd. Om dit te borgen, wordt de SLA als vast agendapunt opgenomen tijdens het jaarlijks strategisch overleg.

1.2. Duur

De duur van de SLA is gelijk aan de duur van de Overeenkomst.

1.3. Beheer en wijzigingsprocedure

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA kunnen door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer ingediend worden en worden besproken in het jaarlijks strategisch overleg met de SVB Contractmanager en SVB Accountmanager (en indien noodzakelijk op incidentele basis). Na bekrachtiging van de wijziging door de daartoe bevoegde functionaris van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever wordt deze schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever en na ondertekening door beide partijen als nieuwe versie aan de Overeenkomst toegevoegd.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

2. Scope van de dienstverlening

Opdrachtnemer levert aan de SVB op grond van de Overeenkomst schoonmaakonderhoud ten behoeve van de vestigingen van de SVB.

Beschrijving product / dienst

2.1. Binnen de scope van de Opdracht

De SVB wil dat haar locaties van binnen en van buiten schoon zijn en een representatieve uitstraling hebben. Daartoe dienen de volgende diensten uitgevoerd te worden:

- Schoonmaakwerkzaamheden (inclusief separatieglass, verzamelen van afval en voorraadbeheer en aanvullen van sanitaire verbruiksartikelen);
- Gevelglasbewassing binnenzijde en Gevelglasbewassing buitenzijde met een per locatie afhankelijke bepaalde frequentie;
- Gevelreiniging met een per locatie afhankelijke bepaalde frequentie exclusief locatie Rotterdam;
- Overige schoonmaakwerkzaamheden met een bepaalde frequentie.

2.2. Buiten de scope van de Opdracht

Buiten de scope van de Opdracht vallen de volgende diensten:

- De aanschaf van sanitaire verbruiksartikelen (waaronder toiletpapier, vullingen luchtverfrissers, hygiëneboxen, disposable handdoeken) of huur of aanschaf van (bijbehorende) dispensers voor sanitaire middelen;
- Dieptereiniging van keukens en/of sanitaire ruimtes;
- Schoonmaakwerkzaamheden van technische ruimtes zoals Main Equipment Room, Server Equipment Room, NSA-ruimte, E-kasten en installatie ruimtes;
- Het afvoeren van afval en het vervolgens verwerken daarvan;
- Ongediertebestrijding;
- Schoonmaakwerkzaamheden van de werkruimtes van de cateraar, en het uitgifte deel en achter de counters.

2.3. Rapportage

Opdrachtnemer dient per kwartaal, binnen twee weken na afloop van het betreffende kwartaal, aan Opdrachtgever een digitale managementrapportage aan te leveren. Het doel van deze managementrapportage is continue monitoring en verbetering van de geleverde kwaliteit van de dienstverlening.

De managementrapportage bevat gegevens over zowel het huidige kwartaal als de cumulatieve kwartalen in het betreffende Kalenderjaar.

De managementrapportage wordt besproken tijdens het tactisch overleg dat per kwartaal gehouden wordt en het jaarlijks strategisch overleg.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

De managementrapportage dient kwantitatieve, kwalitatieve en financiële gegevens met betrekking tot alle diensten en producten, uitgesplitst in Vaste diensten en Incidentele werkzaamheden te bevatten. Deze vaste diensten en incidentele werkzaamheden worden opgesplitst per Locatie en voor de Sociale Verzekeringsbank in totaal.

De managementrapportage bevat ten minste:

- Personele informatie in percentages: nader in te vullen;
- De kosten van schoonmaakdiensten binnen (kantoorruimtes, representatieve ruimtes, pantry's, restauratieve ruimtes, sanitaire ruimtes en verkeersruimtes) inclusief separatieglas per Locatie en in totaal zoals aangegeven in het Beschrijvend document;
- Overzicht van de kosten van gevelglasbewassing binnenzijde, gevelglasbewassing buitenzijde, en gevelreiniging per Locatie en in totaal;
- Overzicht van de kosten van de overige werkzaamheden met een frequentie per Locatie en in totaal;
- Overzicht van de kosten van de incidentele werkzaamheden per Locatie en in totaal;
- Omschrijving van de incidentele werkzaamheden per Locatie en in totaal;
- Het aantal klachten en het percentage klachten dat op tijd is afgehandeld;
- Opgave calamiteiten en aanbevelingen voor oplossingen (verbeteracties);
- Indien van toepassing: ondernomen verbeterplannen;
- Overzicht van de kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren over drie subgunningscriteria "Beleving van de kwaliteit van schoonmaak", "Zorg voor de mens" en "Klimaatactie". Dit is overeenkomstig de Inschrijving van de opdrachtnemer.

De managementrapportages dienen duidelijk, overzichtelijk en leesbaar te zijn. Aspecten die hierboven niet zijn vermeld, maar wel door voortschrijdend inzicht van de SVB en/of de Opdrachtnemer van belang worden geacht, zullen aan de managementrapportage kosteloos worden toegevoegd.

Opdrachtnemer dient te voldoen aan de volgende Kritische Prestatie Indicator:

Kritische Prestatie Indicator:	Kwartaalrapportage
Doel:	Het monitoren van de dienst van Opdrachtnemer
Wijze van meten:	Tijdig en correct ontvangen van de kwartaalrapportage (uiterlijk twee weken na einde kwartaal).
Actie:	Opdrachtnemer stuurt de rapportage aan Accountmanagement en Contractmanagement van Opdrachtgever.
Scores:	Slecht: meer dan 2x te laat, Matig: 2x te laat, Goed: 1x te laat, Zeer goed: 0x te laat
Norm:	Bovenstaande norm wordt over een tijdspanne van de duur van één jaar gemeten.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

3. Governance

3.1. Betrokkenen bij de governance van de overeenkomst

Bij de governance van de overeenkomst is een aantal functionarissen betrokken met ieder een eigen verantwoordelijkheid. Voor deze overeenkomst zijn dit de volgende functionarissen met daarbij een korte beschrijving van de globale taken en verantwoordelijkheden:

Opdrachtnemer	
Operationeel contractuitvoerder	De operationeel contractuitvoerder is verantwoordelijk voor het leveringsproces door Opdrachtnemer. Denk hierbij aan: in behandeling nemen van aanvragen, voorstellen invulling, contracteren, factureren en opvolgen.
Accountmanager:	De accountmanager is op tactisch niveau verantwoordelijk voor de leveranciersprestatie en de relatie met Opdrachtgever. De accountmanager rapporteert aan de commercieel directeur. De accountmanager draagt bij aanvang zorg voor de implementatie. Gedurende de looptijd zorgt de accountmanager voor de coördinatie, de managementrapportage, opvolging afspraken en afhandeling van escalaties.
Commercieel directeur	De commercieel directeur is eindverantwoordelijk voor de commerciële prestatie van de Opdrachtnemer en stuurt de accountmanager aan. De commercieel directeur heeft de bevoegdheid om vanuit de eigen organisatie samen met de contracteigenaar aan SVB-zijde binnen de kaders van de aanbesteding de toekomstvastheid van het contract te bevorderen en te reageren op veranderende markt en behoefte.
SVB	
Operationeel contractgebruiker	De operationeel contractgebruiker is verantwoordelijk voor het operationele proces rond het uitzetten van aanvragen bij Opdrachtnemer. Dit proces wordt uitgevoerd aan de hand van werkafspraken met de contractpartijen. De operationeel contractgebruiker onderhoudt nauw contact met de gedelegeerd contracteigenaar en de contractmanager om zo de aansluiting tussen het operationele en tactische niveau te borgen.
Contractmanager	De contractmanager ondersteunt de contracteigenaar, de gedelegeerd contracteigenaar en de operationeel contractgebruiker bij de invulling van hun taken en verantwoordelijkheden. Concreet betekent dit: • Onderhouden van het contractdossier. • Uitvoeren afhandeling van afsluiten, wijzigen, verlengen en beëindigen van contracten in opdracht van bevoegden. • Bewaken opvolging signalering door contractbeheer. • Ondersteunen van het service level management. • Ondersteunen bij contractimplementatie. • Organiseren evaluatie contractdoelstellingen.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

	• Stimuleren van leveranciers tot verbeteringen en innovaties. • Ondersteunen bij het afhandelen van escalaties.
Gedelegeerd contracteigenaar	De gedelegeerd contracteigenaar neemt op basis van een specifieke mandatering een aantal verantwoordelijkheden van de contracteigenaar over. In de praktijk heeft de gedelegeerd contracteigenaar de volgende taken en verantwoordelijkheden: • Onderhouden van de relatie met de business. • Onderhouden van de relatie met de opdrachtnemer. • Evalueren en managen behoefte en dienstverlening. • Adviseren van de contracteigenaar over issues en meer strategische zaken. • Afhandelen escalaties.
Contracteigenaar	De contracteigenaar is de eindverantwoordelijke voor de goede uitnutting van het contract en stuurt de gedelegeerd contracteigenaar aan. De verantwoordelijkheid voor de uitnutting van het contract bestaat uit: • Het bieden van de juiste producten en diensten aan de business en bepalen doelstellingen van het contract. • Invulling geven aan professioneel opdrachtgeverschap (aanbesteden, sluiten, implementeren, bewaken, evalueren, aanpassen, verlengen, en beëindigen van contracten) inclusief relatiemanagement. • Escalaties binnen het contract afhandelen die niet al eerder afgehandeld konden worden.

3.2. Communicatie-, overleg- en besluitvormingsstructuur

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

Tabel 1 Overlegstructuur

Soort gesprek	Vastgelegd in	SVB bevoegd	Opdrachtnemer bevoegd	Frequentie
Operationeel	DAP	Operationeel gebruiker (GWB-er)	<bevoegd persoon>	Dagelijks
		Operationeel verantwoordelijke GWB-C/regiomanager	<bevoegd persoon>	Maandelijks / minimaal 10 x per jaar
Tactisch	SLA	Gedelegeerd contracteigenaar (accountmanager facilities)	<bevoegd persoon>	Tertaal
Strategisch	Contract	Contracteigenaar (manager facilities)	<bevoegd persoon>	Jaarlijks
Escalatie: Conform de overlegstructuur en hiërarchische lijn				

Algemeen: Opdrachtnemer stelt het verslag op en zorgt voor een verslag binnen 7 werkdagen na het overleg. Agenda en onderliggende managementinformatie wordt 5 werkdagen voorafgaand aan het overleg toegestuurd aan alle betrokkenen.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

3.2.1. Maandelijks operationeel overleg:

- Deelnemers SVB:
- Deelnemers Opdrachtnemer:
- Agenda:
 - Planning, incidenten, klachten, signaleringen, vragen e.d.
 - Naleving van dienstverlening en proactieve service

3.2.2. Tactisch overleg

- Deelnemers SVB:
- Deelnemers Opdrachtnemer:
- Agenda:
 - Managementrapportage
 - Facturatieoverzicht
 - Opdrachtgever levert onderstaande producten aan:
 - Leveranciersbeoordeling interne evaluatiesysteem afgelopen kwartaal, zie bijlage A van dit SLA.
 - Rapportage van de technische kwaliteit van de schoonmaak na iedere kwaliteitsmeting via externe partij
 - Gespreksverslag vorig overleg

3.2.3. Strategisch overleg

- Deelnemers SVB:
- Deelnemers Opdrachtnemer:
- Agenda:
 - Managementrapportage
 - Facturatieoverzicht
 - Verlenging, beëindiging, wijzigen contract (na dit overleg)
 - Leveranciersbeoordeling interne evaluatiesysteem afgelopen kwartaal, zie bijlage A van dit SLA.
 - Rapportage van de technische kwaliteit van de schoonmaak na iedere kwaliteitsmeting via externe partij
 - Verlenging, beëindiging, wijzigen contract (na dit overleg)
 - Gespreksverslag vorige overleg

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

4. Service level management

Om de vooraf afgesproken doelstellingen tijdens de duur van de Overeenkomst te realiseren en meetbaar te houden is een aantal service levels en bijbehorende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) vastgesteld. Deze worden bepaald naar aanleiding van de Inschrijving van de Opdrachtnemer.

4.1. Service levels

4.1.1. Beleving van de kwaliteit van schoonmaak

Doelstelling

Een hoog niveau van beleving draagt bij aan de tevredenheid van de eindgebruikers op de Locaties van de SVB. Voor de SVB is het dan ook van groot belang dat Opdrachtnemer, elk moment van de werkdag, ervoor zorgt dat minimaal het overeengekomen niveau van beleving van de dienstverlening wordt behaald. Om een beeld te geven van de eindgebruikers op de Locaties van de SVB en inzicht in de verschillende perspectieven van de eindgebruikers zijn persona's uitgewerkt die omschreven zijn in Bijlage L van het Beschrijvend document. Onder een hoog niveau van de beleving verstaat de SVB het behalen en continueren van het (overeengekomen) ambitieniveau, gemeten aan de hand van een door Deelnemer aangedragen objectieve en daarvoor geschikte methodiek. De SVB vindt het belangrijk om een zo hoog mogelijk niveau van beleving overeen te komen en wil dit terugzien in het door Deelnemer aangeboden ambitieniveau.

4.1.2. Zorg voor de mens

Doelstelling

Voor de SVB is het belangrijk dat Deelnemer in staat is om zo goed mogelijk voor zijn medewerkers te zorgen en dat, in samenwerking met de SVB, goed werkgeverschap geborgd is en geborgd blijft. De SVB wil dat Deelnemer een werkomgeving biedt waarin haar eigen medewerkers duurzaam inzetbaar zijn en blijven. Het goed zorg dragen voor de eigen medewerkers straalt dan ook af op de eindgebruikers en het imago van de SVB.

4.1.3. Klimaatactie

Doelstelling

Bij de uitvoering van deze dienstverlening ligt voor de SVB focus op het speerpunt Klimaatactie. Door meer duurzaam te consumeren en te laten produceren zal als gevolg van een efficiënter gebruik van de grondstoffen de druk op het milieu worden verlaagd. Ook vermindert hierdoor de afhankelijkheid van die grondstoffen. Het doel is daarbij om ook met schoonmaakdienstverlening in 2030 klimaatneutraal te zijn.

4.1.4. Technisch kwaliteit regulier schoonmaakonderhoud

Voor de uitvoering van de schoonmaakdiensten binnen en het separatieglas heeft de SVB voor alle Locaties gekozen voor een resultaatgerichte aanpak. De resultaatgerichte aanpak van Opdrachtnemer leidt tot een voldoende technisch kwaliteitsniveau conform het kwaliteitsmeetsysteem VSR-KMS 3 van de Vereniging Schoonmaak Research met een AQL-waarde van 4% voor sanitaire ruimten en een AQL-waarde van 7% voor de overige ruimten. De SVB draagt zorg voor een onafhankelijke meeting met een frequentie van minimaal drie (3) keer per jaar.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

4.2. KPI's

De met een * gemarkeerde KPI's worden na gunning ingevuld en zijn gebaseerd op de informatie zoals opgenomen in de Inschrijving van de Opdrachtnemer.

4.2.1. Beleving van de kwaliteit van schoonmaak *

Kritische Prestatie Indicator	Beleving van de kwaliteit van schoonmaak
Prestatie	<>
Norm	<>
Meetmethodiek	<>

4.2.2. Zorg voor de mens *

Kritische Prestatie Indicator	Zorg voor de mens
Prestatie	<>
Norm	<>
Meetmethodiek	<>

4.2.3. Klimaatactie *

Kritische Prestatie Indicator	Klimaatactie
Prestatie	<>
Norm	<>
Meetmethodiek	<>

4.2.4. Technisch kwaliteit regulier schoonmaakonderhoud

Kritische Prestatie Indicator	Technisch kwaliteit regulier schoonmaakonderhoud
Prestatie	Resultaat meting
Norm	AQL-waarde van 4% voor sanitaire ruimten en een AQL-waarde van 7% voor de overige ruimten.
Meetmethodiek	VSR-KMS 3

4.2.5. Evaluatie Dienstverlening

Indien Opdrachtnemer niet aan benoemde KPI('s) voldoet, biedt Opdrachtnemer respectievelijk twee weken na het tactisch overleg dat per kwartaal gehouden wordt of vier weken na het jaarlijks strategisch overleg, een verbeterplan aan. Uit de beoordeling van bovenstaande KPI's van het eerstvolgende overleg moet een verbetering zichtbaar zijn. Indien (één van de) normen benoemd in bovenstaande Kritische Prestatie Indicatoren niet behaald worden kan dit gezien worden als een toerekenbare tekortkoming.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

5. Bijlagen

5.1. Bijlage A Intern evaluatiesysteem

Één van de evaluatiesystemen voor de Dienstverlening rondom schoonmaak betreft een intern evaluatiesysteem. Hierin leggen de regiomanagers facilities/ Gebouw- en Werkplekbeheerders de wijze waarop Opdrachtnemer de Dienstverlening uitvoert, vast. De uitkomsten hiervan zijn onderwerp van gesprek tijdens de periodieke overleggen. Aspecten die geëvalueerd/ gescoord worden zijn:

- Algehele indruk
- Structureel overleg
- Naleving afspraken
- Proactieve service
- Facturatie
- Tevredenheid bewoners (medewerkers SVB)
- Afhandeling storingen/Klachten.

In het interne evaluatiesysteem is een meetschaal opgenomen van één t/m vijf (1 = slecht; 5 = uitstekend). Dit interne evaluatiesysteem zal gebruikt worden in de vorm van een enquête om de Dienstverlening op Locaties te meten.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB