

Service Level Agreement (SLA)

Overeenkomst Schoonmaakdienstverlening Perceel 1 / 2

tussen



en

< LOGO LEVERANCIER >

Opdrachtgever	: Vrije Universiteit Amsterdam
Leverancier	: < LEVERANCIER PERCEEL 1/2 >
Referentie	: < CONTRACTNUMMER >
Versie	: 0.1 - CONCEPT
Datum	: 08-03-2024

Inhoud

Inleiding	3
1. Opdracht.....	4
2. Communicatie	4
2.1 Contactpersonen en rol	4
2.2 Overlegstructuur	5
3. Digitaal objectboek: Afspraken, procedures en protocollen	6
3.1 Contract	6
3.2 Regels en procedures Schoonmaak VU (zie bijlage 12a)	6
3.3 Ingeperkte ruimten	7
3.4 Communicatie	7
3.5 Afspraken	7
3.6 Projecten	7
4. Personeel en organisatie.....	7
4.1 Uitvoerend personeel	7
4.2 Leidinggevend personeel.....	8
4.3 Administratieve werkzaamheden	8
4.4 Taal	9
5. Werkzaamheden	9
5.1 Reguliere werkzaamheden.....	9
5.2 Periodieken buiten het contract.....	10
5.3 Aanpassing van werkzaamheden	10
5.4 Extra werkzaamheden.....	10
5.6 Service Niveau Overeenkomsten (SNO's)	11
5.7 Calamiteiten	11
5.8 Veiligheid en ARBO.....	12
6. Contractbeheer.....	12
6.1. Werkwijze aanpassen schoonmaakcalculatie	12
6.2. Managementrapportage	12
7. Financieel	13
7.1 Inzet uren	13
7.2 Prijs- en CAO-niveau	13
7.3 Prijswijzigingen	13
7.4 Facturatie	14
8. Evaluatie KPI's	15
8.1 Kwaliteit hoogfrequente werkzaamheden	15
8.2 Kwaliteit laagfrequent vloeronderhoud	16
8.3 Kwaliteit overige contractafspraken (BDV).....	16
8.4 Belevingskwaliteit	17
8.5 KPI Opdrachtnemer.....	17

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen de Vrije Universiteit Amsterdam en <leverancier perceel 1/2> (hierna te noemen: Opdrachtnemer). 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 is een samenvatting van de afspraken uit de raamovereenkomst met referentie <contractnummer> welke per xx-xx-xxxx in is gegaan. De looptijd van het contract bedraagt 4 jaar met de optie tot 3x twee verlengjaren.

De dienstverlening wordt beoordeeld door diverse meetinstrumenten en evaluaties van de in onderliggende SLA vastgelegde afspraken.

1. Opdracht

De opdracht betreft de volgende werkzaamheden bij de VU:

> Schoonmaakdienstverlening ten behoeve van de volgende locaties:

Perceel 1:

- Hoofdgebouw
- Filosofenhof
- BelleVUe
- Initium
- OZW-gebouw
- Medische Faculteit, incl. gangenstelsel
- Botanische Tuin Zuidas
- Sportcentrum Uilenstede
- Symphony office

Of Perceel 2:

- Nieuwe Universiteitsgebouw
- O2-gebouw
- ACTA
- VU Onderzoeksgebouw
- W&N-gebouw
- Tentamenhal
- StartHub
- Transitorium, incl. CCE

Optioneel

- Nieuwbouw op Plot A1-3 wordt zoals nu in de planning opgenomen in 2029 opgeleverd. Het betreft ca. 7.500 m2 NVO, gebruik nog niet bekend.
- Nieuwbouw op Plot C eigen gebruik. Oplevering staat gepland in 2031, ca. 5.740 NVO
- Nieuwbouw op Plot 2/3 oplevering staat gepland in 2032. Ca. 15.000 m2 NVO, gebruik nog niet bekend.

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Rol/functie – Vrije Universiteit	Contactpersoon	Contactgegevens	Toelichting
Servicedesk FCO			
Contractbeheerder, FCO VU			
Contractmanager, FCO VU			
Manager Services, FCO VU			

Rol/functie - Leverancier	Contactpersoon	Contactgegevens	Toelichting
Projectmanager			
Administratief medewerker			
Contactpersoon tactisch			
Contactpersoon calculatie (sr)			
Contactpersoon strategisch			

Voor volledige lijst, incl. operationele contactpersonen, zie 3.4.1 Bereikbaarheidslijst in Teams

2.2 Overlegstructuur

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

Operationeel overleg (12x per jaar)			
Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Onderwerpen	Middelen
> Contractbeheerder	> Projectmanager	> Kwaliteitsmetingen, bewaken PVA en acties > Extra opdrachten > Realisatie planning > Klachtafhandeling > Facturatie en doorbelasting > Projecten en advisering > Afspraken gebruikers, protocollen e.d. > Operationele invulling tactische afspraken en BDV-punten > Veiligheid en milieu	> Rapportages, PVA > Jaarplanning > Uitspraak meldingen/ klachten/ extra opdrachten > vloerenboek/planning > Objectboek > Jaarplan/MJP, PVA pilots > Actiepuntenlijst > Schoonmaakprogramma > Ruimteregistratie Planon > Handboek veiligheid, protocollen

Tactisch overleg (4x per jaar)			
Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Onderwerpen	Middelen
> Contractmanager > Contractbeheerder	> ntb	> Kwaliteit v.d. dienstverlening > Contractontwikkeling, verbeter- en efficiencyvoorstellen > Financieel, prijswijzigingen > Wijzigingen contract > Ontwikkelingen bedrijf/branche/markt	> MR met KPI's, rapportages, klachtenanalyse > Jaarplan/MJP, PVA > Verslag strategisch overleg > Actiepunten verslag TO

Strategisch overleg (1x per jaar)			
Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Onderwerpen	Middelen
> Manager Services > Contractmanager	> ntb	> Evaluatie overeengekomen doelstellingen > Doelstellingen VU – (middel)lange termijn > Duurzaamheid en innovatie > Wijzigingen contract > Ontwikkelingen bedrijf/branche/markt	> Dashboard MR met KPI's, Jaarplan/MJP > Visie en beleid, jaarplannen VU > Personeelsbeleid

Het doel van het operationeel overleg is het bespreken van ontwikkelingen die de dagelijkse kwaliteit beïnvloeden. Hierin wordt de voortgang van de operationele processen besproken.

Het doel van het tactisch overleg is het bespreken van de performanceontwikkeling van het afgelopen kwartaal. Hierbij worden trends besproken, de voortgang van de KPI's, managementrapportages, adviezen en verbetervoorstellen.

Het doel van het strategisch overleg is het evalueren van de samenwerking. Daarbij evalueren we de jaarrapportage op financieel en kwalitatief gebied, ontwikkelingen in het vakgebied, innovaties, trends en toekomstige samenwerking. Ook worden, aansluitend op de visie van FCO, gezamenlijk doelen voor het komend jaar c.q. jaren bepaald.

Bij ijkmomenten en wijzigingen neemt de contactmanager rechtstreeks contact op met de senior calculator voor inhoudelijke afstemming.

3. Digitaal objectboek: Afspraken, procedures en protocollen

De afspraken, procedures en protocollen maken onderdeel uit van de contractafspraken. Deze zijn opgenomen in het digitale Objectboek op in de Teams-map 'Portal Schoonmaakbeheer VU'. Dit is een afgeschermd locatie, waartoe de leiding van het schoonmaakbedrijf, de contractbeheerder en de contractmanager VU toegang hebben. Minimaal twee keer per jaar (juni en december) dient dit digitale objectboek geactualiseerd te worden. Actualisatie vindt plaats door het desbetreffende schoonmaakbedrijf i.o.m. de contractbeheerder VU.

3.1 Contract

1. SLA, incl. KPI's
2. Kwaliteitseisen
3. Kwaliteit laagfrequent onderhoud
4. Beoordeling Dienstverlening
5. Werkprogramma's Schoonmaak VU
6. Toelichting afroepwerkzaamheden

SNO's:

1. SNO Coördinatiecentrum Energie (CCE)
2. Optie: SNO IT - ESD schoonmaakonderhoud (serverruimten HG, ACTA)
3. SNO Sportcentrum: schoonmaak zon- en feestdagen
4. SNO Amstelacademie: bijvullen dispensers

3.2 Regels en procedures Schoonmaak VU (zie bijlage 12a)

1. Toegangsbeheer, incl. registratie
2. Extra opdrachten en klachten VU
3. Bijvullen en bestellen sanitaire middelen

4. Periodieken buiten het contract
5. Calamiteiten (verkorte procedure o.b.v. Bedrijfsnoodplan)
6. VU huisregels

3.3 Ingeperkte ruimten

1. ML I / II schoonmaakprotocol VU
2. Schoonmaakprotocol behandelruimten ACTA
3. Snijzaal en mortuarium MF

3.4 Communicatie

1. Bereikbaarheidslijst leveranciers/VU
2. Klantenlijst Schoonmaak (t.b.v. accountrondes)
3. Contactgegevens overige stakeholders VU

3.5 Afspraken

1. Gebruikersafspraken
2. Vloerenboek
3. MJOP periodieken buiten het contract
4. Stickers schoonmaakdagen
5. Sanitaire middelen (werkwijze, ordernummers)
6. RIE + AAS-lijsten

3.6 Projecten

1. PVE schoonmaak
2. PVE sanitair
3. Toelichting schoonmaak projecten
4. Productinformatie
5. Advies
6. Pilots en tests

4. Personeel en organisatie

Er dient dagelijks een locatieverantwoordelijke aanwezig te zijn op de campus. Opdrachtgever verneemt van Opdrachtnemer hoe vervanging bij ziekte/verlof van de locatieverantwoordelijke structureel wordt georganiseerd.

Gedurende de uitvoeringstijden van de schoonmaak op maandag t/m vrijdag dient altijd ten minste één uitvoerende én één leidinggevende aanwezig te zijn op de campus, voor het geval zich calamiteiten voordoen. Voor de locaties buiten de campus geldt dat: in geval van calamiteiten de aanwezige uitvoerende en leidinggevende van de campus ingezet kunnen worden.

Uitvoerende medewerkers worden aangesteld door de locatieverantwoordelijke van de Opdrachtnemer. Een stabiele personeelsbezetting, alsook voldoende en goed georganiseerd toezicht, is voor een belangrijk deel bepalend voor een correcte uitvoering van de beschreven uit te voeren activiteiten.

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer binnen het eerste contractjaar een Plan van Aanpak waarin gestreefd wordt naar duurzame inzetbaarheid van personeel tot de pensioengerechtigde leeftijd.

4.1 Uitvoerend personeel

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven activiteiten aantoonbaar geschoolde en betrouwbare medewerkers in te zetten.

De Opdrachtgever stelt als eis dat voor het (periodiek) vloeronderhoud een aparte taak wordt gecreëerd, die door een zogenaamde 'Vloerspecialist' uitgevoerd wordt. Deze vloerspecialist is tevens bekwaam om te adviseren bij onderhoud van (nieuwe) vloeren en samples van vloeren en is in het bezit van de vakopleiding vloeronderhoud specialist (eindtermen RAS).

Opdrachtgever stelt als eis dat voor het ophalen van de (gescheiden) afvalinzameling in de gebouwen een aparte taak worden gecreëerd. Deze medewerker houdt de afvalbakken (niet zijnde rolcontainers) schoon en houdt toezicht op eventuele vervuiling van de afvalstromen.

4.2 Leidinggevend personeel

De locatieverantwoordelijke worden aangesteld na- en in overleg met verantwoordelijke functionarissen van de Opdrachtgever en zijn verantwoordelijk voor alle operationele taken binnen Schoonmaakbeheer, dat wil zeggen:

- Klachtafhandeling;
- deelname aan operationele project overleggen;
- coördinatie van de bouwschoon en opleverrondes;
- deelname aan overleggen over evenementen;
- (periodieke) rondes met contactpersonen van faculteiten, diensten en huurders;
- adviseren over en het uitvoeren van tests op het gebied van afwerkmaterialen;
- coördinatie van pilots;
- coördinatie periodieken buiten het contract.

Wij vragen een proactieve houding bij constatering van verbetermogelijkheden en problemen rondom facilitaire dienstverlening.

4.3 Administratieve werkzaamheden

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aansturing, organisatie en de administratie van de schoonmaakdienstverlening.

De persoon die verantwoordelijk wordt gesteld voor de ondersteunende, administratieve taken, beschikt over de volgende kwaliteiten c.q. voert onder andere de volgende werkzaamheden uit:

- Planon-opdrachten Schoonmaak uitzetten en verwerken in het VU-systeem;
- Planon-klachten Schoonmaak min. 2x per dag (laten) controleren, bij opstart in de ochtend en bij opstart in de avond.
- Terugkoppelingen klachten binnen 24 uur via Planon;
- Uitbrengen van offertes naar klant of Contractmanagement;
- Opstellen totaaloverzicht per maand van extra opdrachten t.b.v. onderbouwing facturatie;
- Signalering defecten c.q. vervanging elementen via Servicedesk FCO;
- Planning periodieke en incidentele werkzaamheden opstellen en communiceren naar klant en overige belanghebbenden;
- Actueel houden van taakbestanden n.a.v. actuele uitdraaien ruimtebestanden;
- Actueel houden vloerenboek;
- Actueel houden van objectboek, procedures en overige informatie (Portal Schoonmaak VU) in afstemming met de contractbeheerder VU;
- Uitwerken advisering afwerkmaterialen en dergelijke;
- Goede kennis van Word en Excel, en bij voorkeur van Teams en Planon.

Opdrachtgever verwacht een open en constructieve communicatie en samenwerking tussen leveranciers onderling en overige stakeholders. Indien nodig, worden de afspraken bijgesteld in overleg met Opdrachtgever.

VU Planon Servicemanagement

FCO maakt als centraal Facilitair Management Informatie Systeem gebruik van Planon voor met name alle meldingen, aanvragen en reserveringen (verder: meldingen). Meldingen komen binnen doordat medewerkers en studenten gebruik maken van selfserviceformulieren of doordat FCO Servicedesk de meldingen invoert. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van standaardorders en vaste workflows, waarbij meldingen direct worden voorzien van een of meerdere werkorders, bedoeld voor de partij die de werkzaamheden moet uitvoeren (verder: uitvoerder). De uitvoerder kan zowel een interne als externe partij zijn. Meldingen en werkorders kennen elk een vaste workflow, waarbij de verschillende statussen achtereenvolgens moeten worden doorlopen.

Wij vragen onze externe uitvoerders om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor de afhandeling van deze orders in dit systeem.

Korte beschrijving proces

Elke hoofdmelding kent 3 statussen, de afhandeling vindt plaats door onderliggende werkorders.

Werkorders worden, al dan niet na beoordeling door FCO Servicedesk, aan een uitvoerder toegewezen (status: toegewezen). Zodra een werkorder aan een uitvoerder is toegewezen, is het aan de uitvoerder om de order te pakken en de werkzaamheden uit te voeren (status: in uitvoering). Zodra de werkzaamheden zijn uitgevoerd, meldt de uitvoerder de order gereed (status: technisch gereed). Daarna wordt de order administratief afgehandeld, waarbij optioneel kosten worden toegevoegd en de order wordt afgesloten (status: administratief gereed). Zodra de laatste openstaande werkorder gereed is gemeld, krijgt ook de melding (automatisch) de status gereed. De administratieve afhandeling gebeurt door de uitvoerder.

Zodra een uitvoerder de status wijzigt of een opmerking toevoegt, wordt dit direct zichtbaar in VU Planon. FCO Servicedesk heeft zo altijd zicht op de voortgang van de orders. Via een formulier Mijn meldingen heeft ook 'de melder', dat wil zeggen de medewerker of student die de melding heeft gedaan, de mogelijkheid om de status van de melding/werkorder te volgen en eventuele opmerkingen die aan de werkorder zijn toegevoegd in te zien.

4.4 Taal

Opdrachtnemer zorgt dat communicatie in gesproken woord met al haar medewerkers mogelijk is. Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel beheerst de Nederlandse en/of Engelse taal zowel mondeling als schriftelijk in dusdanige mate als noodzakelijk is voor het op passende wijze kunnen uitvoeren van de betreffende werkzaamheden. Direct leidinggevenden dienen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift te beheersen.

5. Werkzaamheden

5.1 Reguliere werkzaamheden

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor o.a. de uitvoering van het werkprogramma *schoonmaak*, zie bijlage 13. Per ruimtecategorie staat hierin aangegeven welke handelingen moeten worden verricht en met welke frequentie. Het gaat om hoogfrequente en laagfrequente werkzaamheden. De frequentie van hoogfrequent schoonmaakwerk wordt per dag aangegeven. Opdrachtgever wil dat hieraan wordt voldaan, met dien verstande dat 'schoon is schoon'. Uitzondering hierop zijn de werkprogramma's 18.0 (sanitair), 26.0 Behandelruimtes en 27.0 Röntgenruimtes, waarvoor ook een inspanningsverplichting geldt.

De frequentie van laagfrequent schoonmaakwerk binnen het contract wordt per periode aangegeven. Het betreft laagfrequent onderhoud aan vloeren, sanitair en interieur/overig. De verantwoordelijkheid voor het juist en voldoende uitvoeren van laagfrequente werkzaamheden wordt geheel bij Opdrachtnemer

neergelegd. Opdrachtnemer bepaalt wanneer en hoe vaak de werkzaamheden worden uitgevoerd en welke methode noodzakelijk is.

5.2 Periodieken buiten het contract

Werkzaamheden waarvan de klant hinder kan ondervinden, zijn niet opgenomen in het schoonmaakprogramma. Deze worden in overleg ingepland en apart gefactureerd. Het betreft:

- Polymeren linoleum- en oude pvc vloeren
- Dieptereiniging tapijt en stoffering van meubilair
- Overige extra opdrachten, zoals plafondreining

(Bijlage 14 bevat de toelichting 'Kwaliteit laagfrequent_schoonmaakonderhoud')

5.3 Aanpassing van werkzaamheden

Wijzigingen en mutaties

Het is Opdrachtnemer toegestaan om afwijkingen op het overeengekomen programma en werktijden door te voeren. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat actief gesignaleerd wordt waar verbetering mogelijk is en/of het werkprogramma bijgesteld moet worden. Na accordering door de contractbeheerder, dienen wijzigingen te worden vastgelegd in het (digitale) Objectboek in de gezamenlijke Teams-omgeving. Tijdens het tactisch overleg worden de grotere wijzigingen besproken en eventueel opgenomen in de contractafspraken. Contractwijzigingen worden vastgelegd in het afsprakenregister (zie eerste tabblad 'Mutaties' in bijlage 8 a/b Prijsbladen contract, tarieven en afroepwerkzaamheden).

Geen verrekening meer- en minderwerk

Verbouwingen of verhuizingen kunnen tijdelijk voor meer- of minderwerk zorgen. Het uitgangspunt is dat er geen verrekening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaatsvindt, ervan uitgaande dat het van tijdelijke aard is, dat medewerkers tijdelijk elders kunnen worden ingezet en dat plus-/ min-uren gedurende de looptijd van het contract tegen elkaar wegvallen.

Zodra meer- en minderwerk door verbouwing of verhuizing bij de Opdrachtgever bekend is, worden deze aan de Opdrachtnemer medegedeeld. Echter kunnen er aan deze mededelingen geen rechten worden ontleend. Van de Opdrachtnemer wordt tevens een proactieve verhouding verwacht deze informatie te verkrijgen.

Bij substantiële wijzigingen gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover met elkaar in gesprek en zal in overleg besloten worden of er een extra ijkmoment t.b.v. de calculatie ingelast zal worden.

Criteria hiervoor zijn:

- Productieuren (schoonmaak) van het gedeelte dat in verbouwing of leegstand staat, zijn minimaal 500 uur per jaar en de leegstand bedraagt minimaal een periode van 3 maanden.
- Het te verbouwen of leegstand gedeelte is aaneengesloten.

Als Opdrachtnemer kan aantonen dat het meerwerk extra werkzaamheden betreft die niet binnen de elders vrijgekomen uren kunnen worden ingevuld, kunnen deze in overleg aanvullend in rekening worden gebracht (conform geldende tarieven).

5.4 Extra werkzaamheden

Naast reguliere werkzaamheden kunnen extra opdrachten worden verstrekt, als gevolg van:

- Bouw, verbouw en verhuizingen
- Evenementen en bijeenkomsten
- Aanvullende klantwensen (eenmalig of structureel)
- Calamiteiten

Extra werkzaamheden kunnen alleen uitgevoerd worden als deze zijn vastgelegd in een opdrachtverstrekking of Planon-bon.

Procedure extra opdrachten

De extra opdrachten worden uitgevoerd conform de 'Toelichting afroepwerkzaamheden' in bijlage 8a/b. In geval van extra opdrachten kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een verzoek doen een offerte uit te brengen. De Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over de aard en omvang van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer maakt een inschatting van benodigde uren en maakt gebruik van de (staffel-)prijzen en voorwaarden zoals opgenomen in de offerte. Indien deze niet van toepassing zijn, dan doet Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na aanvraag een voorstel (werkzaamheden, benodigde tijd, tarief, etc.). Na goedkeuring geeft Opdrachtgever schriftelijk opdracht aan Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden. Indien nodig vindt nader overleg plaats.

5.6 Service Niveau Overeenkomsten (SNO's)

Als de aanvullende schoonmaakwerkzaamheden van structurele aard zijn, wordt hiervoor een SNO afgesloten met de klant, die in het tabblad 'Contractregels en SNO's' is opgenomen in bijlage 8a/b. De opzegtermijn bedraagt maximaal drie maanden.

In dit prijsblad zijn ook contractafspraken tussen Opdrachtgever (FCO) en Opdrachtnemer opgenomen die afwijken van de standaard schoonmaakprogramma's. Deze uren worden niet verwerkt in de reguliere calculatie, maar worden op basis van de in het Contractregel-overzicht opgenomen uren doorbelast. Voor de werkprogramma's 00.n1, 00.6 en 18.6 hoeft dan ook geen kengetal aangeboden te worden.

5.7 Calamiteiten**Omschrijving**

Bij calamiteiten maken we onderscheid tussen 'gewone' calamiteiten en calamiteiten met de inzet van een salvage-/re-conditioneringsbedrijf tot gevolg.

In geval van grote 'gewone' calamiteiten of calamiteiten waarbij salvage-werkzaamheden nodig zijn (bijvoorbeeld door brand of wateroverlast in een kwetsbare omgeving), maakt Opdrachtgever geen gebruik van de diensten van Opdrachtnemer, maar wordt een contractpartij ingeschakeld die voorzien is via de verzekering.

In geval van kleinere, 'gewone' calamiteiten (indicatief 4-6 uur) kunnen extra opdrachten worden verstrekt aan Opdrachtnemer. De gewerkte uren worden achteraf berekend. Extra uren mogen niet zonder goedkeuring of opdracht van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer worden berekend.

N.B. Verstoringen behoren nadrukkelijk niet tot de calamiteiten; deze behoren tot de reguliere werkzaamheden en kunnen niet aanvullend gefactureerd worden. Voorbeelden van verstoringen zijn een omgevallen koffiebeker of een gebroken glas.

Bereikbaarheid bij 'gewone' calamiteiten

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de bereikbaarheid onder uitvoeringstijden schoonmaak en daarbuiten.

> Tijdens uitvoeringstijden van de schoonmaak

Als zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoeringstijden van de schoonmaak op de campus (huidig: 07:00 – 20:00 uur), dan wordt van medewerkers van de Opdrachtnemer verwacht dat ze direct handelend optreden. Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de Opdrachtgever te informeren over verdere acties. Werkzaamheden worden als extra werkzaamheden uitgevoerd en mogen niet ten koste gaan van de reguliere werkzaamheden. Opdrachtgever verwacht dat de reguliere werkzaamheden conform het contract worden uitgevoerd en verneemt van de Opdrachtnemer indien dit niet het geval is.

> Buiten uitvoeringstijden van de schoonmaak

Als zich calamiteiten voordoen buiten de uitvoeringstijden van de schoonmaak op de campus, zal het Meld- en bedieningscentrum (MBC) doorgaans direct de calamiteitendienst van het salvagebedrijf inschakelen.

De VU wil echter de mogelijkheid openhouden om incidenteel gebruik te kunnen maken van de calamiteitendienst van Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt daarom als eis dat de calamiteitendienst van Opdrachtnemer 24 uur per dag bereikbaar is en na melding binnen één uur ter plaatse aanwezig en operationeel is. Kosten die met de bereikbaarheid gemoeid zijn, dienen in het aan te geven uurtarief verdisconteerd te zijn

5.8 Veiligheid en ARBO

Vaccinatie (perceel 2)

Schoonmaakmedewerkers werkzaam bij ACTA dienen te worden gevaccineerd tegen Hepatitis B. Dit betreft een serie van 3 inenting voor levenslange bescherming. Vaccinatie gebeurt in overleg met contactpersoon ACTA, en op kosten van het ACTA.

6. Contractbeheer

6.1. Werkwijze aanpassen schoonmaakcalculatie

Twee keer per jaar vindt een ijkmoment ten behoeve van de schoonmaakcalculatie plaats. In de eerste week van ieder tweede kwartaal verstrekt de Contractmanager een kopie van het bijgewerkte ruimtebestand aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst, verwerkt de wijzigingen en biedt binnen 10 werkdagen de nieuwe calculatie ter accordering aan. Opdrachtgever stelt als eis dat wijzigingen en afspraken snel en doelmatig door Opdrachtnemer worden doorgevoerd, bijvoorbeeld in het digitale objectboek. Wijzigingen in het werkprogramma kunnen alleen in overleg met de Contractmanager worden doorgevoerd.

De Opdrachtgever heeft het recht om het contract uit te breiden of te verminderen met ruimten waar mutaties op plaatsvinden tegen de geldende m2 prijzen en uurtarieven.

6.2. Managementrapportage

Opdrachtgever stelt hoge eisen aan correcte en transparante administratieve verwerking van rapportages. Onderstaande overzichten dienen binnen 10 werkdagen na afloop van de periode aangeleverd te worden in een spreadsheet. De definitieve rapportage, inhoud en opmaak geschiedt in overleg met Opdrachtgever.

Rapportages

- > Contractcalculatie bij prijsindexatie, en ijkmoment ruimtebestanden (1 april, 1 oktober):
 - Prijsbladen contract in invulmatrix Excel, tariefopbouw en afroep.
- > Management rapportage (per kwartaal):
 - Klachtenanalyse
- > Management rapportage (per half jaar):
 - Omzetgegevens per maand (totaal VA, totaal EO) en ontwikkeling omzet opvolgende contractjaren.
 - Inzet medewerkers en toezicht %
 - Percentage ziekteverzuim
 - Opleidingen
 - Overzicht KPI's Kwaliteit (VSR, LF, BDV, KTO, KPI Lev)
 - Klachtenanalyse op hoofdlijnen
 - Bijzonderheden
- > Rapportage Duurzaamheid (per kalenderjaar): *invulling n.t.b.*

> Laagfrequent vloeronderhoud (doorlopend via Portal VU):

- Vloerenboek (Zie 3.5.2)

7. Financieel

7.1 Inzet uren

Opdrachtgever stelt voor het behalen van een minimale kwaliteit een ondergrens aan de inzet van productieve uren voor contractwerkzaamheden.

De minimale in te zetten productieve uren voor Perceel 1 o.b.v. de voorcalculatie van de contractwerkzaamheden, incl. contractregels en SNO's (alleen ma-vr) bedragen:

- Productieve uren perceel 1: 78.000 per jaar

De minimale in te zetten productieve uren voor Perceel 2 o.b.v. de voorcalculatie van de contractwerkzaamheden, inclusief contractregels en SNO's (alleen ma-vr), maar exclusief offerte ESD-schoonmaak, bedragen:

- Productieve uren perceel 2: 105.000 per jaar

De Opdrachtgever heeft het recht om het contract uit te breiden of te verminderen met ruimten waar mutaties op plaatsvinden tegen de geldende kengetallen en uurtarieven.

7.2 Prijs- en CAO-niveau

Opdrachtgever stelt als eis dat alle tarieven en prijzen aantoonbaar zijn gebaseerd op wet- en regelgeving, de CAO voor het schoonmaak en glazenwassersbedrijf en aansluiten op de eisen uit het bestek. Wanneer extra werkzaamheden worden gevraagd, gelden de door Opdrachtnemer in offerte aangeboden prijzen. Tarieven zijn inclusief (directe) leiding en benoemde administratieve taken.

De aanbidding van de Inschrijver is gebaseerd op het prijsniveau van 30 juni 2024 en op basis van de actuele cao-afspraken. In het kader van artikel 38 uit de schoonmaak CAO geldt een overnameverplichting van uitvoerende medewerkers die langer dan anderhalf jaar in dienst van de verliezende partij werkzaam zijn op het object. Toezicht is hiervan uitgesloten. Dit betekent dat Opdrachtgever aan de nieuwe Opdrachtnemer een vergoeding betaalt om de CAO meerkosten in het kader van de overname van zittend personeel te betalen.

De suppletie per medewerker wordt als volgt vastgesteld:

$(\text{contracturen per periode} \times \text{aantal perioden}) \times ((\text{bruto uurloon incl. VET} - \text{basisuurloon vakvolwassen CAO-0 tot en met 7 jaar}) \times 1,5)$

Over de suppletie hoeven geen reserveringen voor vervanging te worden opgebouwd, omdat de vervangende kracht CAO-loon krijgt uitbetaald. Een aantal toeslagen is daardoor niet van toepassing. In de uurtariefopbouw maken de sociale lasten ongeveer 30% uit van de totale loonkosten. Het percentage voor overige reserveringen zoals vakantiedagen etc. komt op ongeveer 20%. Vandaar het percentage van 50% en dus de factor 1,5 over de toeslag.

Uitgesloten van deze regeling zijn de volgende componenten:

- De kosten van alle persoonlijke (niet-CAO) toeslagen;
- De kosten van alle eventueel over te nemen 'meer' productieve uren boven de door de Opdrachtnemer gecalculeerde productieve uren.

7.3 Prijswijzigingen

Alle prijzen zijn all-in prijzen, vermeld in Euro's, exclusief BTW.

a) Prijswijziging niet-personele tariefcomponenten

Prijzen voor niet-personele tariefcomponenten kunnen maximaal eenmaal per jaar en voor het eerst op 1 januari 2025 worden aangepast. Opdrachtnemer dient hiertoe een onderbouwd voorstel aan te leveren. Als bijlage dient het tarievenblad aangeleverd te worden waarin de wijzigingen inzichtelijk zijn gemaakt. Opdrachtnemer dient ook proactief een voorstel in bij eventuele dalingen. Te late verzoeken of met een onvolledige of onjuiste onderbouwing worden afgewezen. Prijswijzigingen kunnen uitsluitend na goedkeuring door de VU worden toegepast. VU behoudt zich het recht voor om te onderhandelen over ingediende prijswijzigingen.

Een voorstel voor een prijswijziging voor niet-personele tariefcomponenten dient uiterlijk 2 maanden voor ingang van het nieuwe kalenderjaar schriftelijk aangeleverd te worden bij de contractmanager, met daarin de onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen. Te late verzoeken of verzoeken met een onvolledige of onjuiste onderbouwing worden afgewezen. Indien in een jaar wordt afgezien van het herzien van tarieven voor niet-personele componenten, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar, indexering over meerdere jaren is derhalve uitgesloten.

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 \(cbs.nl\)](#).

b) Prijswijziging personele tariefcomponenten

Een prijswijziging van de personele tariefcomponenten kan alleen worden doorgevoerd als deze kosten het gevolg zijn van wijzigingen in de voor de bedrijfstak geldende CAO of gebaseerd zijn op gewijzigde wet- en regelgeving.

Om in aanmerking te komen voor de prijswijziging dient het voorstel inclusief onderbouwing uiterlijk een maand voor ingang van de nieuwe cao c.q. de gewijzigde wet- en regelgeving schriftelijk aangeleverd te worden bij de contractmanager. Als bijlage dient het tarievenblad aangeleverd te worden waarin de wijzigingen inzichtelijk zijn gemaakt. Te late verzoeken of met een onvolledige of onjuiste onderbouwing worden afgewezen.

Na schriftelijke goedkeuring door VU worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht. Opdrachtnemer is na goedkeuring verantwoordelijk voor het aanleveren van de geactualiseerde prijsbladen. Binnen de gebouwen kunnen zich wijzigingen voordoen in het ruimtegebruik. Uw Offerte is gebaseerd op de gegevens die bekend zijn ten tijde van deze aanbesteding. Mutaties die zich voordoen na het samenstellen van dit PvE, worden na gunning en gedurende de looptijd van de Overeenkomst doorgevoerd in de dienstverleningsovereenkomst. Deze mutaties worden doorgevoerd tegen de in uw Offerte afgegeven geldende kengetallen en uurtarieven.

Een wijziging van de overeengekomen aanneemsom kan pas plaatsvinden als hierover tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk overeenstemming is bereikt.

7.4 Facturatie

Facturen dienen conform de in de prijsbladen aangeboden bedragen te worden opgemaakt. De lay-out wordt in onderling overleg met Opdrachtgever vastgesteld.

Contractfacturatie dient plaats te vinden in maandelijkse verzamelfacturen per gebouw, gebaseerd op alle contractschoonmaakwerkzaamheden en SNO's en onder vermelding van het juiste bestel- en positienummer. Extra opdrachten dienen als verzamelfactuur te worden aangeleverd, waarbij een uitsplitsing tussen extra opdrachten klant/projecten, calamiteiten en periodieken buiten het contract (via FCO Contractmanagement) wordt gemaakt. Deze onderdelen dienen gesubtotaliseerd te worden o.v.v. het juiste bestel- en positienummer. Factuurbijlagen dienen samen met de factuur in 1 PDF-bestand digitaal te worden

aangeleverd. Hierover moet eerst overleg met de financiële administratie worden gevoerd over de E-facturering.

Facturatie vindt maandelijks achteraf, maar vóór de 15^{de} dag van de daaropvolgende maand plaats. De Opdrachtnemer dient alle facturen op te maken ten name van de Financiële Administratie, onder vermelding van nader aan te geven gegevens door de Contractbeheerder. Betaling van de factuur door de Opdrachtgever vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Opdrachtgever is gerechtigd de betaling (gedeeltelijk) op te schorten indien het de Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van een van de verbintenissen van de Opdrachtnemer constateert, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.

Ter afsluiting van het boekjaar dienen alle facturen (voor zover mogelijk) vóór eind november te worden aangeleverd. De opdrachten voor in december ingeplande werkzaamheden worden op voorhand geaccordeerd, zodat de facturen tijdig aangeleverd kunnen worden.

8. Evaluatie KPI's

Opdrachtgever wil contracten sturen op de meetinstrumenten schoonmaak, zoals omschreven in het PVE Hfdst 4.3. Kwaliteitseisen VU en bijlage 14 Kwaliteit Laagfrequent Schoonmaakonderhoud.

Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van het contracten en of aanpassingen gewenst of noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer wordt hierbij gestimuleerd actief mee te denken over de KPI's. Op de hieronder beschreven KPI's wenst Opdrachtgever in ieder geval te sturen.

1. Technische kwaliteit hoogfrequente werkzaamheden (VSR-KMS)
2. Technische kwaliteit laagfrequent vloeronderhoud (LF resultaatgericht)
3. Kwaliteit overige contractafspraken (BDV)
4. Belevingskwaliteit
5. KPI – Nader op te nemen conform offerte Opdrachtnemer

8.1 Kwaliteit hoogfrequente werkzaamheden

KPI 1	Hoogfrequente werkzaamheden	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Een zo constant mogelijk kwaliteitsniveau in overeenstemming met afgesproken kwaliteit	Voldoende conform VSR-norm
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan de afspraken m.b.t. kwaliteit van de dagelijkse tot wekelijkse werkzaamheden	
Hoe meten? (middel)	Kwaliteitmeetsysteem VSR	
Frequentie	2-3 keer per jaar per categorie, per gebouw(deel)	
Wie meet?	Inspecteur van onafhankelijk schoonmaak adviesbureau	
Norm Contract	Voldoende: $\geq 5,6$ Onvoldoende: $< 5,6$	
Actie	Zie OA/PVE 4.3.2.1: Kwaliteitseisen/herkeuringsproces	

8.2 Kwaliteit laagfrequent vloeronderhoud

KPI 2	Laagfrequent vloeronderhoud	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Een continue kwaliteitsniveau in overeenstemming met afgesproken kwaliteit o.b.v. de resultaatgerichte methodiek	zie OA/PVE 4.3.2.2 Kwaliteitseisen en bijlage 14 - Kwaliteit laagfrequent schoonmaakonderhoud
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan de afspraken m.b.t. kwaliteit van de bescherm laag van de gladde vloeren die onderhoud behoeven.	
Hoe meten? (middel)	KMS resultaatgericht vloeren	
Frequentie	2 keer per jaar per gebouw(deel)	
Wie meet?	Inspecteur van onafhankelijk schoonmaak adviesbureau	
Norm	Voldoende: $\geq 78\%$ Onvoldoende: $< 78\%$	
Actie	Zie OA/PVE 4.3.2.2 Kwaliteitseisen en bijlage 14 - Kwaliteit laagfrequent schoonmaakonderhoud	

8.3 Kwaliteit overige contractafspraken (BDV)

KPI 3	Overige contractafspraken (BDV)	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Nakomen overige contractafspraken	De Opdrachtnemer is in alle taken contractueel verantwoordelijk voor een goede dienstverlening en het nakomen van afspraken uit het programma van eisen.
Welke prestaties meten?	Zie Format Beoordeling Dienstverlening (BDV)	Beheer en processen Administratieve organisatie Ontwikkeling contract VWGM en Duurzaamheid
Hoe meten? (middel)	Toetsing aan contractafspraken incl. bijlagen en de in de offerte van ON aangeboden items, op basis van rapportages, meldingen, constatering en bevindingen uit overleggen.	
Frequentie	Max. 2x per jaar	
Wie meet?	Zie format BDV	
Norm	Voldoende: $\geq 8,0$ Onvoldoende: $< 8,0$	
Actie	Plan van Aanpak opstellen en uitvoeren na akkoord VU. Evt. procescontrole.	

8.4 Belevingskwaliteit

KPI 4	Belevingskwaliteit	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Tevreden klanten	
Welke prestaties meten?	Schoonmaakbeleving per categorie ruimtesoorten	
Hoe meten? (middel)	Belevingsmeting	Flash-enquête of KTO VU
Hoe meten? (frequentie)	Max. 1 x per jaar	
Wie meet?	Flash-enquête: Leverancier en VU KTO VU: VU	
Norm	Minimaal een 7	Streven naar een 8
Actie	Zie OA/PVE 4.3.2.5: Plan van Aanpak opstellen en uitvoeren in samenwerking met VU	

8.5 KPI Opdrachtnemer

KPI 5	N.T.B	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service		
Welke prestaties meten?		
Hoe meten? (middel)		
Hoe meten? (frequentie)		
Wie meet?		
Norm		
Actie		