

Service Level Agreement (SLA)

Overeenkomst Glasbewassing - Perceel 3

tussen



en

< LOGO LEVERANCIER PERCEEL 3 >

Opdrachtgever : Vrije Universiteit Amsterdam
Leverancier : < LEVERANCIER PERCEEL 3 >
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	5
3.1 Contract.....	5
3.2 Regels en procedures VU	6
3.3 Ingeperkte ruimten	6
3.4 Communicatie	6
3.5 Afspraken	6
3.6 Projecten.....	6
4. Personeel en organisatie.....	6
4.1 Uitvoerend personeel	6
4.2 Leidinggevend personeel	7
4.3 Administratieve werkzaamheden	7
4.4 Taal.....	8
5. Werkzaamheden	8
5.1 Reguliere werkzaamheden.....	8
5.2 Aanpassing van werkzaamheden.....	8
5.3 Extra werkzaamheden.....	8
5.4 Calamiteiten	9
6. Contractbeheer	9
6.1 Wijzigingen gedurende looptijd	9
6.2 Managementrapportages	10
7. Financieel	10
7.1 Prijs- en CAO-niveau.....	10
7.2 Prijswijzigingen.....	10
7.3 Facturatie	11
8. Evaluatie KPI's	12
8.1 Kwaliteit Glasbewassing.....	12
8.2 Beoordeling Dienstverlening Glasbewassing (BDV)	12

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen de Vrije Universiteit Amsterdam en <leverancier perceel 3 Glasbewassing> (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:

Glasbewassing ten behoeve van de volgende locaties

- Hoofdgebouw
- Filosofenhof
- BelleVUe
- Initium
- OZW-gebouw
- Nieuwe Universiteitsgebouw
- O2-gebouw
- VU Onderzoeksgebouw
- Medische Faculteit
- Botanische Tuin Zuidas
- Sportcentrum Uilenstede
- Symphony office
- Transitorium, incl. CCE
- StartHub
- ACTA
- Kinderdagverblijf

Op regie

- W&N gebouw
- Tentamenhal
- Campusterrein VU

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
Locatieverantwoordelijke/ Voorman			
Projectmanager			
Contactpersoon tactisch			

SLA VU & <leverancier perceel 3>

Voor volledige lijst, incl. operationele contactpersonen, zie 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 (4x per jaar)			
Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Onderwerpen	Middelen
> Contractbeheerder	> Locatieverantw./ Voorman > 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 > Uitdraai meldingen / klachten > Projectplanning > Objectboek > Verslagen > Actiepuntenlijst > RIE, handboek veiligheid, protocollen

Tactisch overleg (2x per jaar)			
Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Onderwerpen	Middelen
> Contractmanager > Contractbeheerder	> Projectmanager > Contactpersoon tactisch	> Kwaliteit v.d. dienstverlening > Contractontwikkeling, verbeter- en efficiencyvoorstellen > Financieel, prijswijzigingen > Wijzigingen contract > Ontwikkelingen bedrijf/branche/markt	> MR met KPI's, rapportages, klachtenanalyse > Jaarplanning, PVA > Actiepuntenverslag TO

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

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 glasbewassingsbedrijf, 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 glasbewassingsbedrijf i.o.m. de contractbeheerder VU.

3.1 Contract

1. SLA, incl. KPI's
2. Kwaliteitseisen glasbewassing VU

3. Controles
4. Format Beoordeling Dienstverlening GBW

3.2 Regels en procedures VU

1. Toegangsbeheer, incl. registratie
2. Extra opdrachten en klachten VU
3. Calamiteiten (verkorte procedure o.b.v. Bedrijfsnoodplan)
4. 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 Glasbewassing (t.b.v. planning)
3. Contactgegevens overige stakeholders VU

3.5 Afspraken

1. Gebruikersafspraken Glasbewassing
2. MJOP - werkzaamheden buiten het contract
3. Overzicht gevelinstallaties
4. Inventarisatie m2 Glas
5. Glasplanning
6. RIE

3.6 Projecten

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

4. Personeel en organisatie

Gedurende de uitvoeringstijden van de glasbewassing dient altijd ten minste één locatieverantwoordelijke aanwezig te zijn op de campus, voor de coördinatie van de werkzaamheden en voor het geval zich calamiteiten voordoen.

4.1 Uitvoerend personeel

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

Opdrachtnemer dient inzicht te geven in het opleidingsniveau van de in te zetten medewerkers.

- Voorlieden, minimaal B VCA of gelijkwaardig.
 - Productiemedewerker algemeen, minimaal het met goed gevolg hebben doorlopen van de cursus B VCA en SVS Glazenwasser of gelijkwaardig.
 - Overige opleidingen passend bij de werkzaamheden van de medewerker (bijv. Hoogwerkcertificaat)
- Onder gelijkwaardig wordt verstaan: het via een landelijk erkend instituut verkregen diploma.

Met opmerkingen [S(1)]: Hier wordt Inschrijver genoemd ipv Opdrachtnemer, niet beter om consequent te blijven?

Met opmerkingen [S(2R1)]: Scherp, aangepast

4.2 Leidinggevend personeel

De locatieverantwoordelijke wordt aangesteld na- en in overleg met verantwoordelijke functionarissen van de Opdrachtgever. Deze persoon is verantwoordelijk voor alle operationele taken binnen Glasbewassing:

- coördinatie extra opdrachten en afhandeling klachten;
- goed geïnformeerd over de diverse protocollen en aanmeldprocedures;
- afstemming werkzaamheden met de klanten, schoonmaakpartners en overige stakeholders;
- deelname aan operationele project overleggen;
- coördinatie van de bouwschoon en opleverrondes;
- advisering glasbewassing, gevelonderhoud en terreinreiniging.

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 glasbewassing.

Dit houdt o.a. in:

- Communicatie met klanten over planning glasbewassing in ingeperkte ruimten (frequentie per gebouw: max. 3x per jaar)
- Aanmelden bewassing van separatieglas en binnen-gevelglas per gebouw bij de actuele contactpersonen (frequentie per gebouw: 3x per jaar)
- Klachtafhandeling in Planon VU
- Afhandeling extra opdrachten in Planon VU
- Uitbrengen van offertes naar klant of Contractmanagement
- Signalering defecten via Planon/ServiceDesk FCO;
- Planning extra werkzaamheden opstellen en communiceren naar klant en overige belanghebbenden
- Actueel houden van objectboek, procedures en overige informatie (Portal Schoonmaak VU) in afstemming met de contractbeheerder VU;
- Uitwerken advisering;
- 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 de uitvoering van de glasbewassing op de VU. In het prijzenblad staat per categorie de frequentie aangegeven.

5.2 Aanpassing van werkzaamheden

Het is Opdrachtnemer toegestaan om afwijkingen op het overeengekomen planning en werktijden door te voeren, bijvoorbeeld als gevolg van weersomstandigheden, storingen gevelinstallaties, verbouwingen, leegstand of ingebruikname en evenementen. Dit dient na accordering door de contractbeheerder verwerkt te worden in de opleverstaat (basisplanning). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat actief gesignaleerd wordt waar verbetering mogelijk is en/of de glasbewassingsplanning bijgesteld moet worden.

5.3 Extra werkzaamheden

Naast reguliere werkzaamheden kunnen extra opdrachten worden verstrekt. Extra werkzaamheden kunnen alleen uitgevoerd worden als deze zijn vastgelegd in een opdrachtverstrekking of Planon-bon.

Overige dienstverlening (extra opdrachten)

- Bouwschoon gevel- en separatieglass binnen
- Bouwschoon gevelglas buiten;
- Gevel reinigen;
- Reiniging terreinen met hoge druk en groene aanslagverwijderaar;
- Reinigen balkons met hoge druk en groene aanslagverwijderaar;
- Conserveren gevels en kozijnen;
- Graffiti verwijderen;
- Hoog periodiek werk zoals lampen, randen en richels en buitenzijde ventilatieroosters;
- Zonnepanelen reinigen en conserveren (nog niet aanwezig op VU);
- Specialistische reiniging overig.

Procedure extra opdrachten

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 werkzaamheden. Indien nodig vindt nader overleg plaats.

5.4 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 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 'gewone' calamiteiten zoals graffiti-verwijdering 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.

6. Contractbeheer

6.1 Wijzigingen gedurende looptijd

Opdrachtnemer dient aan het begin van elk kalenderjaar een planning op weeknummer in Excel aan te leveren van alle uit te voeren glaswas-werkzaamheden per locatie. Het format wordt in overleg met de Opdrachtgever bepaald.

Opdrachtnemer dient iedere eerste werkdag van de maand, voor 12.00 uur, de uitgevoerde werkzaamheden digitaal op te leveren door arcering in de jaarplanning. Indien bepaalde werkzaamheden niet zijn uitgevoerd volgens planning, wordt dit in het voorblad vermeld onder vermelding van de oorzaak.

In het format wordt de aangepaste planning opgenomen, rekening houdend met de maximale afwijking van een week voor werkzaamheden die 12x per jaar worden uitgevoerd en 2 weken voor werkzaamheden met een lagere frequentie.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst vinden wijzigingen plaats, bijvoorbeeld als gevolg van verbouwingen. Wijzigingen in m2 of frequenties, bijvoorbeeld als gevolg van verbouwingen, worden in het tactisch overleg besproken en kunnen alleen in overleg met de Contractmanager worden doorgevoerd. Opdrachtnemer dient aan het eind van het jaar een overzicht aan van daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden in ter accordering door Opdrachtgever, waarna creditering van niet-uitgevoerde werkzaamheden plaatsvindt.

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 Managementrapportages

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

Rapportages

> Contractcalculatie bij prijsindexatie, en wijziging m2

- Prijsbladen contract in invulmatrix Excel met tariefopbouw en afroep mutaties.

> Management rapportage (per half jaar):

- Omzetgegevens per maand (totaal VA, totaal EO) en ontwikkeling omzet opvolgende contractjaren.
- Inzet medewerkers en toezicht %
- Percentage ziekteverzuim
- Opleidingen
- Rapportage KPI's Kwaliteit (KMS GBW, BDV)
- Klachtenanalyse
- Bijzonderheden

> Planning en realisatie

- Jaarplanning per kalenderjaar
- Jaarplanning incl. realisatie – maandelijks
- Voorstel creditnota na afronding kalenderjaar

7. Financieel

7.1 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. De aanbieding van de Inschrijver is gebaseerd op het prijsniveau van 30 juni 2024 op basis van de cao-afspraken.

7.2 Prijswijzigingen

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

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](https://statline.cbs.nl/StatLine-Dienstenprijzen;commerciëledienstverleningentransport,index2015=100) (cbs.nl).

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. De eventuele verhoging dient onderbouwd te zijn met een doorrekening van de wijzigingen in de uurtariefopbouw zoals deze in deze aanbidding is ingediend

7.3 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 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 overige extra werkzaamheden (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 daarop volgende 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 glasbewassing, zoals omschreven in het PVE, hoofdstuk 4.3 - Kwaliteitseisen.

Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van het contract 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 Glasbewassing (KMS-GBW)
- 2) Beoordeling Dienstverlening Glasbewassing (BDV)

8.1 Technische Kwaliteit Glasbewassing

KPI 1	Periodieke werkzaamheden	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Een zo constant mogelijk kwaliteitsniveau in overeenstemming met afgesproken kwaliteit	Voldoende conform KMS-norm
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan de afspraken m.b.t. kwaliteit van de periodieke glaswas-werkzaamheden	
Hoe meten? (middel)	KMS Glasbewassing	
Frequentie	2-3 x keer per jaar	
Wie meet?	Inspecteur van onafhankelijk schoonmaak adviesbureau	
Norm	Voldoende: ≥ 90 %	
	Onvoldoende: < 90 %	
Actie	Zie OA/PVE 4.3.2: Hercontrole, Plan van Aanpak opstellen en uitvoeren na akkoord VU	

8.2 Beoordeling Dienstverlening Glasbewassing (BDV)

KPI 2	Beoordeling Dienstverlening	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	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	1 keer per jaar	
Wie meet?	Zie format BDV	
Norm	Voldoende: ≥ 8,0	
	Onvoldoende: < 8,0	
Actie	Zie OA/PVE 4.3.3: Plan van Aanpak opstellen en uitvoeren na akkoord VU. Evt. procescontrole.	