

# Sociale Verzekeringsbank

## Bijlage G Service Level Agreement

### Sanitaire middelen

EA2024043

Opdrachtnemer: <opdrachtnemer>

Vertrouwelijk

*Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden*

Datum: 2-9-2025  
Opgesteld door: Directie Bedrijfsvoering/Inkoop en Contractmanagement  
Einddatum: Einddatum contract

Bijlage G Service Level Agreement – Sanitaire middelen  
Aanbestedingsnummer: EA2024043<aanbestedingsnummer>

## Documentbeheer

### Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving aanpassingen	Distributielijst
0.01				

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>4</b>
1.1.	ALGEMEEN.....	4
1.2.	DOEL .....	4
1.3.	RELATIE TOT DE OVEREENKOMST.....	4
1.4.	DOCUMENTBEHEER .....	4
<b>2.</b>	<b>DIENSTVERLENING .....</b>	<b>5</b>
2.1.	OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT EN CONTRACTDOELSTELLINGEN .....	5
2.2.	BESTELPROCES VOOR (SANITAIRE) GEBRUIKSMIDDELEN.....	5
2.3.	BESTELPROCES VOOR HOUDERS EN DISPENSERS .....	5
2.4.	MELDEN VAN STORINGEN VAN DE DIENSTVERLENING.....	6
2.5.	ONDERSTEUNENDE DIENSTEN .....	6
2.6.	TRANSITIEPROCES.....	7
2.7.	RETRANSITIE/OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST .....	7
2.8.	FACTURATIE .....	8
<b>3.</b>	<b>KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN .....</b>	<b>9</b>
3.1.	KPI 1: KWALITEIT EN TEVREDENHEID DIENSTVERLENING.....	9
3.2.	KPI 2: STORINGSOPVOLGING.....	10
3.3.	KPI 3: DUURZAAMHEID (T.A.V. DE SANITAIRE MIDDELEN) .....	11
<b>4.</b>	<b>BEOORDELING EN VERVOLGACTIE BIJ NIET BEHALEN NORM.....</b>	<b>12</b>
4.1.	SANCTIE BIJ UITBLIJVEN VAN DE AFGESPROKEN NORM .....	12
<b>5.</b>	<b>OVERLEG- EN BESLUITVORMINGSSTRUCTUUR .....</b>	<b>13</b>

## 1. Inleiding

### 1.1. Algemeen

Dit document dient het volgende doel: vastlegging van de overeengekomen prestatie in de vorm van een Service Level Agreement ('SLA').

Het Service Level Agreement beschrijft de overeengekomen prestatie, de bijbehorende verdeling van verantwoordelijkheden en de overlegstructuur tussen de SVB en Opdrachtnemer.

Alle nog nader in te vullen velden in de SLA zullen na gunning in overleg worden ingevuld, de SVB zal hier een eerste voorstel in doen.

In deze SLA gelden naast de in dit document aangegeven begrippen, ook de begrippen uit hoofdstuk 1 van het Beschrijvend Document.

### 1.2. Doel

De SLA dient ervoor om de wederzijdse verwachtingen en afspraken tussen de SVB (opdrachtgever) en <opdrachtnemer> (Opdrachtnemer) over de overeengekomen dienstverlening zo duidelijk mogelijk vast te leggen. Het meten van de Kritische Prestatie Indicatoren (hierna 'KPI's') zoals verderop in de SLA omschreven, dragen bij aan het realiseren van de contractdoelstellingen. Met de KPI's meten we de prestaties van de dienstverlening.

### 1.3. Relatie tot de Overeenkomst

De SLA is integraal onderdeel van de Overeenkomst van Sanitaire middelen EA2024043.

### 1.4. Documentbeheer

De SVB is eigenaar van de SLA en verantwoordelijk voor het onderhoud van het document. Inhoudelijk kan de SLA alleen gewijzigd worden indien partijen hierover overeenstemming bereiken. Eventuele wijzigingen worden door de contractmanager van de SVB vastgelegd in een nieuwe versie of in een addendum bij de SLA.

## 2. Dienstverlening

### 2.1. Omschrijving van de opdracht en contractdoelstellingen

Zie paragraaf 3.2 van het Beschrijvend document voor een volledige beschrijving van de Opdracht en de contractdoelstellingen om onnodig herhaling te voorkomen. Deze aanbesteding heeft als doel om een Overeenkomst af te sluiten met één leverancier voor het leveren van sanitaire middelen voor alle locaties van de SVB.

### 2.2. Bestelproces voor (sanitaire) Gebruiksmiddelen

Op hoofdlijnen zijn de volgende uitgangspunten voor het bestel- en leveringsproces van de Gebruiksmiddelen van toepassing:

- Alle locaties van de SVB bestellen de Gebruiksmiddelen via een webshop bestelling vanuit het bestelsysteem van de SVB. Vervolgens komt de bestelling middels een order binnen bij Opdrachtnemer.
- De SVB hanteert bestelhoeveelheden die een veelvoud zijn van de door Opdrachtnemer opgegeven omverpakkingen. N.B. deze omverpakkingen dienen uiteraard te voldoen aan de eisen die in de aanbestedingsstukken zijn gesteld. De SVB is niet verplicht vaste bestelhoeveelheden te hanteren.
- Na een reguliere bestelling door de SVB worden de Gebruiksmiddelen binnen vijf (5) Werkdagen geleverd. Tenzij door de SVB een langere levertermijn wordt aangegeven.
- Incidenteel kan het voorkomen dat de SVB genoodzaakt is een spoedbestelling te plaatsen d.m.v. een mail met urgentie of na telefonisch contact, dit gaat buiten de webshop om maar wordt later wel gefactureerd middels een geldende inkooporder. Na een spoedbestelling door de SVB worden de Gebruiksmiddelen binnen één (1) Werkdag geleverd.

Voorbeeld 1: besteld op een dinsdag om 10.00 uur, betekent dit levering de daaropvolgende woensdag vóór 10.00 uur.

Voorbeeld 2: besteld op een vrijdag om 14.12 uur, betekent dit levering de daaropvolgende maandag vóór 14.12 uur.

- Per locatie, bij meer dan één spoedbestelling per jaar, zijn de kosten van de spoedverzending voor elke extra spoedbestelling voor rekening van de SVB (boven de genoemde één voor die locatie.) Voorbeeld: locatie Amstelveen heeft in mei voor het eerst een spoedbestelling, vervolgens wordt er in juli en in december ook een spoedbestelling gedaan door de locatie Amstelveen. De kosten van de spoedverzending voor de spoedbestelling van mei zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten van de spoedverzending voor de spoedbestelling van juli en van december, zijn voor rekening van de SVB.
- De levering van de Gebruiksmiddelen vindt plaats op basis van franco huis. De Gebruiksmiddelen worden deugdelijk verpakt geleverd op adequate transporteenheden (bijvoorbeeld: pallet, rolcontainer). De transporteenheden voldoen aan de eisen die in de aanbestedingsstukken zijn gesteld. De sanitaire middelen dienen in beginsel geleverd te worden achter de eerste deur. Iedere SVB locatie bepaalt achter welke deur de levering plaatsvindt.
- Bij iedere levering, service en dienstverlening van de sanitaire middelen wordt door de GWB-er C een ontvangstbevestiging getekend. Uitsluitend leveringen waarvoor een getekende ontvangstbevestiging overlegd kan worden door Opdrachtnemer komen voor facturering aan de SVB in aanmerking.

### 2.3. Bestelproces voor houders en dispensers

Op hoofdlijnen zijn de volgende uitgangspunten voor het bestel- en leveringsproces van de Dispensers van toepassing:

- De SVB bestelt schriftelijk Dispensers indien aanvullende Dispensers gewenst zijn door bijvoorbeeld aanpassingen binnen locaties of betrekken van nieuwe locaties. De verwachting is dat gedurende de Overeenkomst Dispensers in slechts beperkte frequentie en beperkte mate besteld zullen worden. Het bestelproces van aanvullende Dispensers verloopt alleen schriftelijk via GWB-C van de desbetreffende SVB locatie.

Bijlage G Service Level Agreement – Sanitaire middelen  
Aanbestedingsnummer: EA2024043<aanbestedingsnummer>

- Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst wil de SVB de mogelijkheid behouden om Dispensers te kunnen afstoten, bijvoorbeeld vanwege - maar niet beperkt tot - het sluiten van een pand, of verhuur van een verdieping van een pand waarbij de huurder eigen houders en dispensers plaatst. De SVB zal deze Dispensers gedurende de contractperiode dan kosteloos retourneren.
- Na een bestelling door de SVB worden Dispensers binnen twintig (20) Werkdagen geleverd. Tenzij door de SVB een langere levertermijn wordt aangegeven. Een bestelling kan ook een aanvraag betreffen om Dispensers te verplaatsen, te verwijderen en/of af te voeren.
- De levering van de Dispensers vindt plaats op basis van franco huis. Dispensers worden door Opdrachtnemer gemonteerd, geïnstalleerd en operationeel opgeleverd. Voor levering van Dispensers plant Opdrachtnemer in overleg de levering, montage, installatie en operationele oplevering in. De GWB-er C zal voor installatie aanwijzingen geven over de plaats waar Dispenser(s) door Opdrachtnemer geïnstalleerd wordt. Bij verplaatsing, verwijdering en/of afvoer van Dispenser(s) vindt ook afstemming tussen Opdrachtnemer en GWB-er C plaats.
- Bij oplevering van de Dispenser(s) wordt door de GWB-er C een opleverbevestiging getekend.

#### 2.4. Melden van storingen van de dienstverlening

Er is momenteel een doorschakeling geregeld in het FMIS-systeem Prequest van de SVB, (het systeem kan gedurende het contract wijzigen als er een wijziging is van leverancier) waardoor meldingen vanuit het FMIS direct per mail worden doorgeschakeld naar de leverancier. Hiervoor is alleen een mailadres nodig van de leverancier.

#### 2.5. Ondersteunende diensten

##### 2.5.1. Managementrapportage

<Opdrachtnemer> verstrekt aan de SVB na afloop van elk tertaal een managementrapportage. Hierdoor beschikken <Opdrachtnemer> en de SVB over dezelfde informatie om de dienstverlening te beheersen, bij te sturen en te optimaliseren. <Opdrachtnemer> zal, indien door de SVB gewenst in overleg, de rapportage aanpassen en/of uitbreiden met andere overzichten en/of data, zonder aanvullende kosten voor de SVB.

Aanvullend verstrekt Opdrachtnemer jaarlijks een rapportage over de dienstverlening van het afgelopen jaar. Hierin wordt de dienstverlening geëvalueerd over het gehele jaar zodat de SVB de dienstverlening kan beoordelen.

<Opdrachtnemer> verstrekt de managementrapportages binnen 10 Werkdagen na het eindigen van de desbetreffende periode waarover wordt gerapporteerd aan de contractmanager en de accountmanager van de SVB.

De SVB verwacht een gedegen en complete management rapportage, het dient ervoor te zorgen dat de SVB een actueel overzicht en inzicht krijgt. Dit zal bijdragen aan een administratieve ontzorging voor de SVB.

De Opdrachtnemer gebruikt hiervoor één toegankelijk overzicht, dit mag ook via een portaal/dashboard inzichtelijk gemaakt worden. Het overzicht dient toegankelijk te zijn voor circa 15 medewerkers van de SVB en bevat tenminste de volgende informatie met daarin filter mogelijkheden om overzichten per locatie te kunnen maken:

- Per soort verbruiksartikel per locatie: het geleverde aantal en het daarbij behorende bedrag in euro's (exclusief btw) in dat tertaal.
- Per locatie het aantal uitgevoerde wisselingen geuren navulling van luchtverfrisserdispensers.
- Up to date overzicht per locatie van alle houders en dispensers op verdieping en ruimte niveau.
- De door Opdrachtnemer uitgevoerde acties met betrekking tot social return.

Bijlage G Service Level Agreement – Sanitaire middelen  
Aanbestedingsnummer: EA2024043<aanbestedingsnummer>

- De door Opdrachtnemer uitgevoerde acties met betrekking tot instructie, storingsen (incl. type storing omschrijving) en klachten (incl. klacht omschrijving) inclusief doorlooptijden, artikelen en locaties.
- Rapportage van de storingsen, type storing/omschrijving, oplostijden per type storing, tijdstip melding, tijdstip afmelding.
- Facturatie overzicht waarin zichtbaar is wat er per locatie is gefactureerd voor de gehele looptijd, met de daarbij behorende getekende ontvangstbevestiging (bedragen excl btw).
- Opdrachtnemer levert zowel bij aanvang van de Overeenkomst, en eens per kalenderjaar uiterlijk vijftien (15) Werkdagen na afloop van ieder kalenderjaar een managementrapportage aan bij de (gedelegeerd) contracteigenaar en de contractmanager van de SVB. Deze managementrapportage bevat de volgende informatie per Dispenser, per locatie op ruimte en verdiepingsniveau:
  - Het geïnstalleerde aantal op 1 januari van dat kalenderjaar; en
  - Het in dat kalenderjaar additioneel geïnstalleerde aantal; en
  - Het in dat kalenderjaar gede-installeerde aantal; en
  - Het op 31 december van dat kalenderjaar geïnstalleerde aantal.

## 2.6. Transitieproces

De transitie/implementatie wordt uitgevoerd conform het gestelde in de aanbestedingsstukken.

## 2.7. Retransitie/overdracht van de Overeenkomst

Uiterlijk 12 maanden voor het einde van de dienstverlening treden Partijen in overleg over het retransitietraject. Daarbij dienen in ieder geval onderstaande zaken in acht te worden genomen:

- Dienstverlening met betrekking tot een volledige en succesvolle en soepele overdracht met de nieuwe partij, dat kan zijn dat een overlapperiode zal zijn bij wisseling van leverancier, houdt rekening met een overlapperiode van circa 3 maanden.
- Overzicht per locatie van alle Dispensers op verdiepings- en ruimteniveau, deze dient 'up to date' te zijn en bijgewerkt.
- Activiteiten met betrekking tot de transitie naar de opvolgende partij, waaronder bijvoorbeeld afspraken over schaduwdraaien.
- Verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tijdens de retransitie.
- Retourneren over en weer van zowel fysieke als digitale zaken door beide partijen.
- Eventuele vernietiging van fysieke en/of digitale zaken.
- Facturatie tot uiterlijk 3 maanden na beëindiging van de Overeenkomst.
- Bij beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtnemer verplicht de geïnstalleerde Dispensers kosteloos te demonteren en te verwijderen, al dan niet in overleg met de dan nieuwe leverancier(s) van sanitaire middelen.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een verantwoorde afvoer (d.w.z. indien mogelijk wordt ingezet om te recyclen) van de Dispensers en eventueel afval. De data waarop deze demontages zullen plaatsvinden, zullen in onderling overleg tussen Opdrachtnemer, de SVB, en de dan nieuwe leverancier(s) van sanitaire middelen worden bepaald.

## **2.8. Facturatie**

<Opdrachtnemer> factureert conform hetgeen in de aanbestedingsstukken is bepaald. Met betrekking tot de specificatie op de factuur is het volgende van toepassing:

- Facturatie per vestiging per opdracht. Verzamelfacturen zijn niet toegestaan.
- Op iedere factuur moet een door de SVB verstrekt inkoopordernummer staan vermeldt, anders wordt deze niet opgevoerd in het facturatiesysteem.
- De factuur bevat een duidelijke omschrijving en/of kostenspecificatie van de gefactureerde diensten/producten, met een prestatieverklaring (ook wel 'ontvangstverklaring' genoemd).
- Uitsluitend leveringen waarvoor een getekende ontvangstbevestiging overlegd kan worden door Opdrachtnemer komen voor facturering aan de SVB in aanmerking.

Overige punten ten aanzien van facturatie die niet zijn benoemd in bovenstaande opsomming en conform hetgeen in de aanbestedingsstukken is bepaald, worden na gunning in overleg afgestemd.




### 3. Kritische Prestatie Indicatoren

In de Service Level Agreement zijn onder andere afspraken gemaakt over prestatieniveaus met betrekking tot de dienstverlening. Voor de belangrijkste van deze afspraken zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) vastgesteld. Deze KPI's zijn gericht op:

- **Kwaliteit en tevredenheid van de dienstverlening;** door een tevredenheidsonderzoek uit te vragen onder de Gebouw werkplekbeheerders van alle locaties krijgt de SVB inzicht in hoe de Opdrachtnemer presteert t.a.v. de dienstverlening, ook wel de leveranciersmatrix genoemd.
- **Storingsopvolging** (oplostijden bij storingen)
- **Duurzaamheid** (t.a.v. de sanitaire middelen)

Al deze onderwerpen worden besproken tijdens het Tactische overleg per tertaal (3x per jaar).

#### 3.1. KPI 1: Kwaliteit en tevredenheid dienstverlening

KPI 1	Kwaliteit en tevredenheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Inzicht krijgen hoe de dienstverlening op alle SVB locaties wordt ervaren	Vanuit de Gebouw werkplekbeheerders (hierna 'GWB-ers') op alle SVB locaties tevredenheidsonderzoek doen hoe de dienstverlening van de Opdrachtnemer wordt ervaren.
Welke prestaties meten?	De tevredenheid van de dienstverlening	De leverancier wordt beoordeeld op de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algehele indruk</li> <li>• Regelmatig overleg</li> <li>• Naleving afspraken</li> <li>• Pro-activiteit</li> <li>• Kwaliteit facturatie</li> <li>• Tevredenheid bewoners</li> <li>• Afhandeling storingen / klachten</li> </ul> <p>Per locatie op alle bovengenoemde onderdelen is de norm een cijfer 3 of hoger.</p>
Hoe meten? (middel)	D.m.v. vragenlijst, ook wel evaluatiematrix genoemd	Op basis van een 5 puntschaal, de scores worden altijd op één tiende (0,0) afgerond.
Hoe meten? (frequentie)	Per tertaal	Binnen 1 maand na het verstrijken van het tertaal wordt de matrix door de GWB-ers ingevuld.
Wie meet?	SVB	Per locatie door de GWB-ers van de SVB
Norm per locatie op alle onderdelen	3 of hoger dan 3	 Voldoende
	2	 Matig
	1	 Onvoldoende

### 3.2. KPI 2: Storingsoпvolging

KPI 2	Oplostijd bij storing	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Inzichtelijk maken van de oplostijden per type storing	<p>Zie art. in het PvE 30.</p> <p>Een storing is het niet goed, of het niet goed genoeg, functioneren van een Dispenser, naar oordeel van de SVB. De SVB onderscheidt de volgende twee (2) soorten storingen:</p> <p><b>Type 1)</b> Een storing kan veroorzaakt zijn door het niet op tijd of niet goed bijvullen/aanvullen van een Dispenser.</p> <p>De SVB meldt deze storing aan het door de SVB gecontracteerde schoonmaakbedrijf. Indien het door de SVB gecontracteerde schoonmaakbedrijf van mening is dat instructie door Opdrachtnemer noodzakelijk is, verzorgt Opdrachtnemer binnen drie (3) Werkdagen nadat het door de SVB gecontracteerde schoonmaakbedrijf dit aan Opdrachtnemer heeft verzocht, een instructie aan de betreffende medewerker(s) van het door de SVB gecontracteerde schoonmaakbedrijf.</p> <p><b>Type 2)</b> Een storing kan veroorzaakt zijn door de desbetreffende Dispenser.</p> <p><b>Type 1)</b> Reactietijd niet van toepassing <b>Type 2)</b> Reactietijd binnen 3 Werkdagen</p>
Welke prestaties meten?	De oplostijden per type storing, vanaf het moment van aanmelding door opdrachtgever tot aan afmelding storing door Opdrachtnemer.	<p>Rapportage van de oplostijd per type storing, omschrijving van de storing, tijdstip melding, tijdstip afmelding.</p> <p>De SVB meldt deze storing via een e-mail vanuit het storings meldsysteem (momenteel MyPrequest) van de SVB aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van de melding van deze storing aan de SVB. Opdrachtnemer repareert desbetreffende Dispenser danwel vervangt desbetreffende Dispenser door een andere Dispenser, kosteloos uiterlijk gerekend vanaf tijdstip van de melding van de SVB binnen 3 Werkdagen. Echter indien er sprake is van molest (dit ter beoordeling van de SVB) betaalt de SVB de kostprijs van de reparatie of vervanging.</p>
Hoe meten? (middel)	Actueel overzicht van de oplostijden van iedere storing per locatie in een toegankelijk overzicht	In een door Opdrachtnemer op te zetten overzicht (evt. dashboard/portaal) worden alle actuele gegevens van storingen weergegeven.
Hoe meten? (frequentie)	3x per tertaal 1x per jaar	<p>Rapporteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per tertaal; in een rapportage</li> <li>- Per jaar; in een rapportage</li> </ul>
Wie meet?	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer registreert alle relevante informatie

Bijlage G Service Level Agreement – Sanitaire middelen  
Aanbestedingsnummer: EA2024043<aanbestedingsnummer>

		van de storingen.
Norm storingstype 2	Binnen 3 Werkdagen	<span style="background-color: green; color: white;"> </span> Voldoende
	Tussen 3 en 4 Werkdagen	<span style="background-color: yellow; color: black;"> </span> Matig
	Langer dan 4 Werkdagen	<span style="background-color: red; color: white;"> </span> Onvoldoende

### 3.3. KPI 3: Duurzaamheid (t.a.v. de sanitaire middelen)

#### Doelstelling

De SVB werkt toe naar een klimaat neutrale bedrijfsvoering in 2030 door het reduceren van de CO2-uitstoot, circulair in te kopen en het verduurzamen van de locaties. Klimaatvriendelijk ondernemen hoort daarbij. Slim en zuinig omgaan met grondstoffen vermindert CO2-uitstoot en draagt bij aan klimaatdoelstellingen. De SVB wil daarin samen met de contractpartners werken aan het verkleinen van de CO2- impact van de dienstverlening. Deze onderstaande KPI zal na gunning nader worden ingevuld naar aanleiding van Inschrijving.

KPI 3	Duurzaamheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service		
Welke prestaties meten?		
Hoe meten? (middel)		
Hoe meten? (frequentie)		
Wie meet?		
Norm		<span style="background-color: green; color: white;"> </span> Voldoende
		<span style="background-color: yellow; color: black;"> </span> Matig
		<span style="background-color: red; color: white;"> </span> Onvoldoende

## 4. Beoordeling en vervolgactie bij niet behalen norm

Tijdens de tactische overleggen zoomen we in op de scores van de KPI's. Een KPI is gerealiseerd als het resultaat groen is. Als het resultaat niet groen is bespreken partijen het resultaat, waarbij gezocht wordt naar de oorzaken en in goed overleg gekeken wordt wat nodig is om een groen resultaat te halen.

Indien de SVB de Opdrachtnemer hierom verzoekt stelt Opdrachtnemer binnen tien (10) Werkdagen een verbeterplan op, tenzij het verzoek onredelijk is. Het herhaaldelijk en/of in sterke mate niet realiseren van overeengekomen KPI's kan in ieder geval reden zijn tot een dergelijk verzoek.

Het verbeterplan omvat minimaal het volgende:

- Beschrijving van wat er is voorgevallen dat tot de lagere prestatie heeft geleid (probleemanalyse);
- Beschrijving van wat er bij Opdrachtnemer en eventueel bij de SVB is misgegaan in de processen;
- Beschrijving van wat Opdrachtnemer gaat veranderen om het niet halen van de norm voor een KPI te voorkomen inclusief planning en benoeming van de risico's.

Opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de realisatie van het verbeterplan, waarbij het uiteraard ook denkbaar is dat de SVB een rol hierin speelt. Het is belangrijk dat het verbeterplan realistisch is en gericht op het voldoen aan de overeengekomen prestatieafspraken.

### 4.1. Sanctie bij uitblijven van de afgesproken norm

De indexering mag alleen doorgevoerd worden als aan alle gestelde eisen wordt voldaan. De KPI's worden ten aanzien van de indexering als volgt beoordeeld:

- Als alle KPI's goed (groen) voldoende scores, mag er 100% van het totale indexcijfer geïndexeerd worden.
- Als 2 van de 3 KPI's goed (groen) voldoende scores, mag er 67% van het totale indexcijfer geïndexeerd worden.
- Als 1 van de 3 KPI's goed (groen) voldoende scores, mag er 33% van het totale indexcijfer geïndexeerd worden.
- Als 0/geen van de KPI's goed (groen) voldoende scores, mag er niet geïndexeerd worden.

Indien er voor een tweede jaar opeenvolgend op het jaar waarop de sanctie is toegepast opnieuw niet aan één of meerdere KPI's wordt voldaan door Opdrachtnemer, zal aansluiting worden gezocht op de remedies zoals geregeld in de Algemene Inkoopvoorwaarden SVB.

Aanvullend hoe we de KPI's beoordelen:

Bij KPI 1; hanteren we als norm een gemiddeld cijfer op alle onderdelen bij elkaar opgeteld (algemene indruk, regelmatig overleg etc.) Als dat cijfer lager is dan 3 dan betekent dat dat de KPI niet behaald is, wat impact heeft op het te indexeren percentage.

Bij KPI 2; hanteren we als norm dat van alle storings (100%) binnen een tertaal tenminste 90% opgelost moet zijn binnen de opgegeven termijn, 3 Werkdagen. Als dat niet het geval is, is de KPI niet behaald, wat impact heeft op het te indexeren percentage.

Indien Opdrachtnemer herhaaldelijk 3 achtereenvolgende tertalen op één of meerdere KPI's een 'oranje' norm scoort of op één of meer KPI's en/of 2 achtereenvolgende tertalen 'rood' scoort, behoudt de SVB zich het recht voor om de betaling van de op dat moment openstaande (maand)factuur uit te stellen, totdat;

- Opdrachtnemer een verbeterplan heeft ingediend dat door de SVB is goedgekeurd én vervolgens haar dienstverlening conform het betreffende verbeterplan uitvoert of;
- De SVB instemt met een door Opdrachtnemer aangedragen motivering waarin wordt onderbouwd dat de score betreffende de KPI's niet aan Opdrachtnemer toegerekend kan worden of niet juist is.

Bij uitstel van betaling is de SVB geen rente verschuldigd over het factuurbedrag .

## 5. Overleg- en besluitvormingsstructuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming ten aanzien van de Overeenkomst doelmatig en doeltreffend verloopt, is de volgende overleg- en besluitvormingsstructuur vastgesteld:

Soort gesprek	Overleg en besluitvorming over o.a.:	Bevoegde deelnemer SVB	Bevoegde deelnemer <Opdrachtnemer>	Frequentie
Operationeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkafspraken</li> <li>• Samenwerking</li> <li>• Aandachtspunten</li> <li>• Planning werkzaamheden</li> </ul>	GWB-C en/of Regiomanager	<bevoegd persoon>	Per maand
Tactisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportages</li> <li>• Kwaliteit dienstverlening (o.a. issues, KPI's)</li> <li>• Trends en ontwikkelingen</li> <li>• Social return</li> </ul>	Accountmanager Facilities en Contractmanager	<bevoegd persoon>	Per tertiaal
Strategisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contract(wijzigingen)</li> <li>• Major issues (ter besluitvorming)</li> <li>• Lange termijnvisie</li> <li>• Strategische ontwikkelingen</li> </ul>	Manager Facilities, Accountmanager Facilities en Contractmanager	<bevoegd persoon>	1 keer per jaar of als de situatie daarom vraagt
Escalatie	Incidenten, klachten en/of knelpunten dienen in eerste instantie op operationeel niveau opgelost te worden. In geval dat dit niet opgelost wordt, kan geëscaleerd worden naar het volgend niveau, te weten tactisch. Indien op tactisch niveau geen oplossing bereikt wordt, kan geëscaleerd worden naar het strategisch niveau.			

Opdrachtnemer stelt een verslag op van het operationeel overleg (dit kan ook een actielijst zijn). Dit verslag wordt gedeeld met de SVB.

Opdrachtnemer stelt ook de verslagen op van het tactisch en strategisch overleg (dit kan ook een actielijst zijn). Dit verslag wordt gedeeld met de contractmanager en de gedelegeerd contracteigenaar.

OPDRACHTGEVER

OPDRACHTNEMER

*(ruimte voor datum en handtekeningenveld)*

Naam:  
Functie:

Naam:  
Functie: