

Bijlage F – Service Level Agreement

EA2024042 Interieurbeplanting

Opdrachtnemer: <opdrachtnemer>

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

Versie	1.0
Opgesteld door	Directie Bedrijfsvoering/Inkoop en Contract- en Leveranciersmanagement
Datum	15 Oktober 2025
Einddatum	Einde contract



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Documentbeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving aanpassingen	Distributielijst
0.01				

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Doel	3
1.3	Relatie tot de Raamovereenkomst	3
1.4	Documentbeheer	3
2.	Dienstverlening	4
2.1	Omschrijving van de Opdracht en contractdoelstellingen	4
2.2	Bestelproces nadere uitvraag en opdrachtverstrekking	4
2.3	Bestelproces kunstkerstbomen en kerstdecoraties	4
2.4	Melden van klachten van de dienstverlening	4
2.5	Ondersteunende diensten	5
2.6	Implementatie	5
2.7	Afloop van de Raamovereenkomst	6
2.8	Facturatie	6
3.	Kritische Prestatie Indicatoren	7
3.1	KPI 1: Tevredenheid dienstverlening	7
3.2	KPI 2: Kwaliteit en belevingsronde	7
4.	Beoordeling en vervolgactie bij niet behalen norm	9
4.1	Sanctie bij uitblijven van de afgesproken norm	9
5.	Overleg- en besluitvormingsstructuur	10

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 (hierna SLA) 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 ook de begrippen 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 meet de SVB de prestaties van de dienstverlening.

1.3 Relatie tot de Raamovereenkomst

De SLA is integraal onderdeel van de Raamovereenkomst Interieurbepanting EA2024042.

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 kort gezegd als doel om een Raamovereenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer voor het onderhouden van de interieurbeplanting, voor nieuw aan te schaffen interieurbeplanting én voor het op huurbasis leveren, plaatsen, optuigen, aftuigen en verwijderen van kunstkerstbomen en kerstdecoraties voor alle locaties van de SVB.

2.2 Bestelproces nadere uitvraag en opdrachtverstrekking

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

- Alle locaties van de SVB bestellen via een centraal punt binnen de SVB, de accountmanager van Facilities. De bestelling wordt via de accountmanager geplaatst bij de Opdrachtnemer door middel van een offerte aanvraag.
- Deze offerte aanvraag wordt per email door de accountmanager aangevraagd en de SVB verwacht een passende offerte retour van Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen.
- De offerte bevat de volgende onderdelen:
- Omschrijving en specificatie van de opdracht van de nieuwe aan te schaffen interieurbeplanting, en eventueel het bijbehorende onderhoud
- Afbeelding ter illustratie van te leveren interieurbeplanting en toebehoren
- Levertermijn
- Afleveradres
- Btw specificatie
- Verwijzing naar de voorwaarden vanuit de Raamovereenkomst
- Offerte nummer of kenmerk

Deze offerte wordt na goedkeuring gezien als een nadere opdracht/overeenkomst onder de Raamovereenkomst, dat wil zeggen de condities en voorwaarden van de Raamovereenkomst zijn van toepassing.

Na goedkeuring van de offerte wordt door de SVB een inkoopordernummer verstrekt, welke als opdrachtbevestiging dient.

2.3 Bestelproces kunstkerstbomen en kerstdecoraties

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

- Opdrachtnemer komt elk jaar tijdig met een offerte voorstel per locatie voor het op huurbasis leveren, plaatsen, optuigen, aftuigen en verwijderen van de kunstkerstbomen en kerstdecoraties.
- Deze offerte aanvraag wordt na goedkeuring gezien als een nadere opdracht/overeenkomst onder de Raamovereenkomst, dat wil zeggen de condities en voorwaarden van de Raamovereenkomst zijn hierop van toepassing.
- Na goedkeuring van de offerte wordt door de SVB een inkoopordernummer verstrekt, welke als opdrachtbevestiging dient.

2.4 Melden van klachten van de dienstverlening

Er is momenteel een mogelijkheid om klachten met betrekking tot interieurbeplanting te melden in het FMIS systeem van de SVB. Doorschakeling van deze klachten richting Opdrachtnemer worden op dit

moment verzorgd door de Gebouwwerkplekbeheerder(s) (hierna GWB'er(s)) van de desbetreffende SVB locaties. Er is een mogelijkheid om klachten vanuit het FMIS direct per mail door te schakelen naar de Opdrachtnemer.

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 tien (10) Werkdagen na het eindigen van de desbetreffende periode (tertaal) waarover wordt gerapporteerd aan de contractmanager en de accountmanager van de SVB.

De SVB verwacht een gedegen en complete managementrapportage, om ervoor te zorgen dat de SVB een actueel overzicht en inzicht krijgt. Deze managementrapportage moet bijdragen aan een administratieve ontzorging voor de SVB.

De Opdrachtnemer gebruikt hiervoor één toegankelijk overzicht, eventueel via een portaal/dashboard, waarin gevraagde informatie inzichtelijk gemaakt wordt. Het overzicht dient toegankelijk te zijn voor circa 15 medewerkers van de SVB en bevat tenminste de volgende informatie – naast een filter mogelijkheid om overzichten per locatie te kunnen maken:

- Een actueel overzicht (inventarisatie) per locatie. De actuele locatie van de Verzorgingseenheden (hierna VE) op verdieping en ook op ruimte niveau met de daarbij behorende aantallen uitgedrukt in VE's;
- Een onderhoudsplanning en de maandelijkse kosten voor deze periodieke onderhoudsbeurten in euro's (exclusief btw) per locatie;
- Het aantal opdrachten van nieuwe uitvragen per locatie (nieuw te leveren interieurbepanting en ook de opdracht van de kerstdecoratie) met status per opdracht (afgerond, in uitvoering, uitgesteld, e.d.);
- Verslaglegging van vervangingsgarantie per locatie: Welke planten betreft het? Waarom is de vervangingsgarantie van toepassing?;
- Ziektebestrijding per VE per locatie: Welke planten betreft het? Welke bestrijdingsmiddelen zijn ingezet?;
- Financieel overzicht van alle dienstverlening (onderhoud alsook nieuwe opdrachten) met gefactureerde bedragen (excl. btw);
- Voortgang social return;
- Aantal klachten en geboden oplossingen per locatie;
- Duurzaamheid: initiatieven en verbeteracties gericht op verduurzaming gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

2.6 Implementatie

De implementatie bij aanvang contract wordt uitgevoerd conform inschrijving, en wordt eventueel in overleg met de SVB aangepast.

2.7 Afloop van de Raamovereenkomst

Uiterlijk 12 maanden voor het einde van de dienstverlening treden Partijen in overleg over het van de samenwerking. Daarbij worden in ieder geval onderstaande onderwerpen besproken:

- Hoe wordt er zorggedragen dat een volledige, succesvolle en soepele overdracht van de dienstverlening plaats vindt bij beëindiging van de Raamovereenkomst.
- Overzicht per locatie van alle VE's op verdiepings- en ruimteniveau, deze dient 'up to date' te zijn.
- Verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden bij het aflopen van de Raamovereenkomst.
- Eventuele vernietiging van fysieke en/of digitale zaken door beide partijen.
- Facturatie kan tot uiterlijk 3 maanden na beëindiging van de Raamovereenkomst plaatsvinden.

In de maand voor beëindiging van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer verplicht een overdracht te doen van de actuele kwaliteitsstatus van alle VE's per locatie. Opdrachtnemer levert een eindrapportage aan bij de contractmanager en accountmanager facilities. In deze rapportage dient ten minste het volgende te worden vastgelegd:

- De actuele aantallen in VE's per locatie op verdiepings- en ruimte niveau (inventarisatielijst);
- Het aantal VE's per locatie dat op dat moment nog voldoet aan de minimale kwaliteitsnorm van 50%, maar binnen zes maanden vervangen dient te worden;
- Een overzicht van de onderhoudsplanung per locatie. Hieruit moet blijken dat alle locaties gedurende de zes (6) weken voorafgaand aan de einddatum van de Raamovereenkomst minimaal één (1) keer zijn bezocht ten behoeve van onderhoud- en verzorgingswerkzaamheden;
- Indien het kwaliteitsniveau per VE onvoldoende kan worden overlegd, zal er een onafhankelijk kwaliteitsonderzoekbureau worden ingezet om alsnog de kwaliteitsstatus in beeld te brengen. Deze kosten worden dan in rekening gebracht bij de huidige Opdrachtnemer.

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 vindt plaats per locatie per opdracht. Facturatie van het onderhoud per locatie dient ook per locatie per maand te worden gefactureerd. Verzamelacturen zijn niet toegestaan.
- Op iedere factuur moet een door de SVB verstrekt inkoopordernummer worden vermeld. Zonder vermelding van een geldig inkoopordernummer worden facturen niet in behandeling genomen.
- De factuur bevat een duidelijke omschrijving en/of kostenspecificatie van de gefactureerde diensten/producten, inclusief het btw percentage. Een prestatieverklaring (ook wel 'werkbon' genoemd) dient als bijlage te worden toegevoegd.



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 verder 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 afspraken zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) vastgesteld. Deze KPI's zijn gericht op:


- **Tevredenheid van de dienstverlening per locatie**
- **Kwaliteit en belevingsronde per locatie**

3.1 KPI 1: Tevredenheid dienstverlening

KPI 1	Tevredenheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Inzicht krijgen hoe de dienstverlening op alle SVB locaties wordt ervaren	Vanuit de GBW'er(s) op alle SVB locaties tevredenheidsonderzoek doen hoe de dienstverlening van de Opdrachtnemer wordt ervaren.
Welke prestaties meten?	De tevredenheid van de dienstverlening	De Opdrachtnemer wordt beoordeeld op de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> • Algehele indruk • Regelmatig overleg • Naleving afspraken • Pro-activiteit • Kwaliteit facturatie • Tevredenheid bewoners • Afhandeling klachten Per locatie is op alle bovengenoemde onderdelen de norm een cijfer 3 of hoger.
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 GBW'er(s) ingevuld.
Wie meet?	SVB	Per locatie door de GBW'er(s) van de SVB
Norm per locatie op alle onderdelen	3 of hoger dan 3	 Voldoende
	Lager dan 2,5	 Onvoldoende

3.2 KPI 2: Kwaliteit en belevingsronde

KPI 1	Kwaliteit en tevredenheid	Toelichting
Doelstelling/gewenste service	De beleving meten van de interieurbepanting en daarmee inzicht krijgen hoe de kwaliteit van de interieurbepanting erbij staat bij alle SVB locaties	Een jaarlijkse ronde met de Gebouw Werkplekbeheerders met daarbij een accountmanager vanuit de Opdrachtnemer die gezamenlijk per SVB locatie de kwaliteit beoordelen aan de hand van een vragenlijst.
Welke prestaties meten?	De kwaliteit en de beleving van de interieurbepanting	De Opdrachtnemer wordt beoordeeld op de volgende onderdelen:

		<ul style="list-style-type: none"> Algehele indruk en beleving van de kwaliteit van de interieurbeplanting Algehele indruk en beleving van de onderhoudsbeurten van de interieurbeplanting Hoeveel klachten zijn er? Wat zijn de klachten? Hoe snel worden de klachten verholpen? Kan dat verbeterd worden? Wat zijn mogelijk verbeterpunten om de beleving van de interieurbeplanting te optimaliseren? <p>Per locatie op alle bovengenoemde onderdelen is de norm een cijfer 3 of hoger. Het rapport van deze meting wordt door de SVB aangeleverd aan Opdrachtnemer na 15 Werkdagen. In dit rapport staat de eind score op alle gevraagde onderdelen. De Opdrachtnemer komt naar aanleiding van dit rapport met een actiepuntenlijst om aantoonbaar te maken hoe eventuele verbeterpunten worden opgepakt, inclusief een tijdsplanning. Deze actiepuntenlijst wordt jaarlijks 15 werkdagen na het ontvangen van het rapport vanuit de SVB gedeeld met GWB'er(s) en de accountmanager SVB.</p>
Hoe meten? (middel)	D.m.v. een vragenlijst	Op basis van een 5 puntschaal, de scores worden altijd op één tiende (0,0) afgerond.
Hoe meten? (frequentie)	1x per jaar	Tijdens de jaarlijkse ronde door het gehele pand worden alle ruimtes langsgelopen en wordt door de GWB'er(s) evt. met behulp van de accountmanager van de Opdrachtnemer de vragenlijst in overleg gevuld. Het totaal rapport zal achteraf binnen 15 Werkdagen worden gedeeld met Opdrachtgever.
Wie meet?	SVB	Per locatie door de GWB'er(s) van de SVB in samenwerking met accountmanager Opdrachtnemer.
Norm per locatie op alle onderdelen	3 of hoger	 Voldoende
	Alles tussen 2,5 en 2,9	 Matig
	Lager dan 2,5	 Onvoldoende

4. Beoordeling en vervolgactie bij niet behalen norm

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

Bij KPI 1 is het meetmoment per tertaal en bij KPI 2 is dat 1x per jaar. Indien Opdrachtnemer herhaaldelijk achtereenvolgende meet momenten op één of meerdere KPI's een 'oranje' norm scoort of op één of meer KPI's en/of achtereenvolgende meet momenten '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 Raamovereenkomst 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	Werkafspraken Samenwerking Aandachtspunten Planning werkzaamheden	GWB-C en/of Regiomanager	<bevoegd persoon>	1x per jaar dmv een kwaliteit en belevingsronde (of indien de situatie erom vraagt, bijvoorbeeld tijdens een implementatie)
Tactisch	Rapportages Kwaliteit dienstverlening (o.a. issues, KPI's) Trends en ontwikkelingen Social return	Accountmanager Facilities en Contractmanager	<bevoegd persoon>	1x per jaar (of indien de situatie erom vraagt)
Strategisch	Contract(wijzigingen) Major issues (ter besluitvorming) Lange termijnvisie Strategische ontwikkelingen	Manager Facilities, Accountmanager Facilities en Contractmanager	<bevoegd persoon>	Indien de situatie erom 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.			

OPDRACHTGEVER

OPDRACHTNEMER

(ruimte voor datum en handtekeningenveld)

Naam:

Functie:

Naam:

Functie: