

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)
INHUUR TENTAMENONDERSTEUNERS

PERCEEL 1 - HOOFDLEVERANCIER

Tussen

De Vrije Universiteit Amsterdam

en

n.t.b.

OPDRACHTGEVER Vrije Universiteit Amsterdam
LEVERANCIER **n.t.b.**
REFERENTIE INKOOP FCO202601
CONTRACTNUMMER 6600/2025/69

STATUS concept
VERSIE: 0.1
DATUM 13.02.2025

VERSIE HISTORIE

VERSIENUMMER	DATUM	AUTEUR	OPMERKING
1.0			Na gunning

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	4
2.	Opdracht.....	5
2.1.	Twee Hoofdprocessen tentamenondersteuning.....	5
2.1.1.	Centraal gecoördineerde tentamens	5
2.1.2.	Decentraal gecoördineerde tentamens	5
2.1.3.	Facilitaire Tentamen coördinatie (FTC).....	5
2.2.	Taken en verantwoordelijkheden Hoofdleverancier	5
2.3.	Scope	6
2.4.	Inhuur	6
2.4.1.	Teamleider Surveillanten	6
2.4.2.	Assistent Teamleider.....	6
2.4.3.	Surveillant	7
2.5.	Inwerk traject, training en opleiding	7
3.	Communicatie.....	8
3.1.	Contactpersonen en rol.....	8
3.1.1.	Centraal gecoördineerde tentamens	8
3.1.2.	Decentraal gecoördineerde tentamens	8
3.2.	Bereikbaarheid	9
3.3.	Structuur standaard communicatie.....	9
3.4.	Overlegstructuur	9
3.4.1.	Operationeel Planningsoverleg.....	9
3.4.2.	Operationele evaluatie tentamenperiode	9
3.4.3.	Teamleider overleg	10
3.4.4.	Tactisch overleg.....	10
3.4.5.	Gezamenlijk Tactisch overleg	10
3.4.6.	Strategisch overleg.....	10
4.	Processen.....	11
4.1.	Planning centraal gecoördineerde tentamens	11
4.1.1.	Planningsprocessen.....	11
4.1.2.	Afwijkingen.....	12
4.1.3.	Planning Reserves	12
4.1.4.	Annulering.....	12
4.2.	Planning decentraal gecoördineerde tentamens	12
4.3.	Klachten	13
4.4.	Aanvullende vergoedingen	13
4.5.	Geschillen	14
5.	Managementinformatie	14
5.1.	Rapportage tentamenperiode.....	14
5.2.	Management Rapportage.....	15
5.3.	Jaaroverzicht.....	15
6.	Facturatie.....	16
7.	Tarieven	17
8.	Aanvullende afspraken	17
9.	Evaluatie	17
9.1.	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's).....	17
9.2.	Tekortkoming Opdrachtnemer	19

1. INLEIDING

Deze Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen Vrije Universiteit Amsterdam (hierna te noemen: VU) en **XXXX** (hierna te noemen: Opdrachtnemer). Het doel van deze SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard, de omvang van levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

Deze SLA maakt onderdeel uit van de raamovereenkomst met referentie 6600/2025/69. De looptijd van deze raamovereenkomst is twee (2) jaar met een eventuele optie tot verlenging van twee (2) maal één (1) jaar.

De dienstverlening wordt na iedere tentamenperiode beoordeeld door evaluaties met FTC FCO over het nakomen van de in de onderliggende SLA vastgelegde afspraken. Deze evaluaties leveren input voor de beoordeling van de Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) en de Leveranciersbeoordeling, zie ook Hoofdstuk 9.

Definities

Onderstaande begrippen worden door de VU als volgt uitgelegd:

- a) **Academisch jaar:** Een academisch jaar start op 1 september en eindigt op 30 augustus van het daaropvolgende kalenderjaar.
- b) **Centraal ondersteunde tentamens:** (zie §2.1.1 van de Offerteaanvraag)
- c) **Decentraal ondersteunde tentamens:** (zie §2.1.2 van de Offerteaanvraag)
- d) **Deelleverancier:** Opdrachtnemer op Perceel 2 (zie §1.3.2 van de Offerteaanvraag)
- e) **Hoofdleverancier:** Opdrachtnemer op Perceel 1 (zie §1.3.1 van de Offerteaanvraag)
- f) **Onderwijsweken:** Alle weken van een academisch jaar, met uitzondering van de Unijakaweken
- g) **Opkomstpercentage:** Het aantal tentamenondersteuners dat daadwerkelijk aanwezig was om een dienst te draaien, inclusief eventueel ingeplande reserve tentamenondersteuners.
- h) **Surveillanten-hub:** Op de campus zijn een aantal ruimten aangewezen als 'surveillanten-hub'. Dit zijn de locaties van waaruit de tentamenondersteuning voor centraal gecoördineerde tentamens wordt aangestuurd.
- i) **Tentamenperiode:** Betreft gedurende een academisch jaar een zestal perioden van onderwijsweken en de Unijakawek. Deze worden in de implementatieperiode nader gespecificeerd.
- j) **Unijakaweken:** Verspreid over een academisch jaar zijn er zes grote tentamenweken, die tezamen met de tentamenweken van de Universiteit van Amsterdam zijn vastgesteld. De Unijakaweken vallen op onderstaande kalenderweken: week 43, week 51, week 5, week 13, week 22, week 26.
- k) **Voorzieningszalen:** Ruimten met speciale voorzieningen waar studenten met specifieke behoeften hun tentamens afleggen. Deze ruimten zijn onder andere prikkelarm ingericht.
- l) **Voorzieningspercentage:** Het percentage van aangevraagde diensten waarvoor daadwerkelijk tentamenondersteuners zijn ingepland.

2. OPDRACHT

De opdracht betreft het afsluiten van twee (2) overeenkomsten, één (1) overeenkomst per perceel, voor de inhuur van tentamenondersteuners en aanverwante dienstverlening voor de VU. Perceel 1 wordt geleverd door de Hoofdleverancier, perceel 2 wordt geleverd door de Deelleverancier. Deze SLA handelt specifiek over de taken en verantwoordelijkheden van de Hoofdleverancier, perceel 1.

2.1. TWEE HOOFDPROCESSEN TENTAMENONDERSTEUNING

Op de VU zijn twee hoofdprocessen rondom de ondersteuning van tentamens, namelijk centraal gecoördineerde tentamens en decentraal gecoördineerde tentamens.

2.1.1. CENTRAAL GEOCOÖRDINEERDE TENTAMENS

Gedurende een academisch jaar vinden bij de VU vrijwel dagelijks centraal georganiseerde tentamens plaats. Ongeveer de helft van deze tentamens vindt geconcentreerd plaats in zes (6) vaste tentamenweken (de Unijakaweken), die zowel op de Campus als op externe locaties (bijvoorbeeld Sportcentrum VU en Emergohal) worden afgenomen. De overige tentamens worden gedurende de onderwijsweken afgenomen, voornamelijk op de campus, en incidenteel op een externe locatie. De VU heeft daarnaast separate locatie op de campus waar tentamens worden afgenomen voor studenten die specifieke voorzieningen gebruiken.

2.1.2. DECENTRAAL GEOCOÖRDINEERDE TENTAMENS

Naast de centraal gecoördineerde tentamens vinden er ook door de faculteiten zelf gecoördineerde tentamens plaats op de Campus, en incidenteel op een externe locatie. Deze tentamens worden decentraal gecoördineerde tentamens genoemd. De faculteiten verzorgen voor deze tentamens zelf de inhuur van tentamenondersteuners en bewaken de kwaliteit, de bijhorende klachtenafhandeling en het nakomen van de overige afspraken.

De faculteiten hebben de keuze om bij tentamens (In de regel <30 deelnemers) tentamenondersteuning in te huren via de Hoofdleverancier of gebruik te maken van eigen personeel. Indien er inhuur plaatsvindt, geldt er een afnameverplichting via de Hoofdleverancier en gelden de voorwaarden en afspraken die in de raamovereenkomsten van Hoofdleverancier zijn opgenomen.

2.1.3. FACILITAIRE TENTAMEN COÖRDINATIE (FTC)

Het team Facilitaire Tentamen Coördinatie (FTC) is binnen de Facilitaire Campus Organisatie (FCO) eindverantwoordelijk voor alle facilitaire tentamenondersteuning van de VU en specifiek verantwoordelijk voor de coördinatie van alle facilitaire ondersteuning bij centraal georganiseerde tentamens. FTC is ten aanzien van deze coördinatie contactpersoon voor leveranciers, Student- en Onderwijszaken (SOZ) en de facultaire tentamenorganisaties. FTC heeft een signalerende en adviserende rol ten behoeve van de optimalisatie van zowel interne als externe processen en levert de nodige bijdrage aan leveranciersbeoordelingen op tactisch en operationeel niveau. Verder verzorgt FTC de inhuur van de tentamenondersteuners, bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening, de bijhorende klachtenafhandeling, het nakomen van de overige afspraken, en levert input voor de interne financiële doorbelasting.

2.2. TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN HOOFDLEVERANCIER

De Hoofdleverancier coördineert de planning en levering van alle tentamenondersteuners voor alle centraal en decentraal gecoördineerde tentamens op de VU, dus voor perceel 1 én perceel 2. Deze leverancier draagt zorg voor een evenredige en billijke verdeling van de opdracht conform scopeverdeling. De Hoofdleverancier fungeert daarbij als centraal aanspreekpunt (regiefunctie) voor de VU en de Deelleverancier. De Hoofdleverancier is voor het eigen deel verantwoordelijk voor werving, selectie, onboarding, monitoring, en off-boarding. De Hoofdleverancier is tevens

eindverantwoordelijk voor de evaluatie en kwaliteitscontrole van beide percelen. Daarnaast is de Hoofdleverancier verantwoordelijk voor het ontwikkelen van trainingen voor de tentamenondersteuners in afstemming met de VU en de Deelleverancier. De trainingen van de tentamenondersteuners zelf worden in samenwerking met de Deelleverancier en de VU verzorgd op een locatie van de VU.

2.3. SCOPE

De scope van perceel 1 behelst 70% van het totaal aantal uren op jaarbasis, en betreft:

- Rol Hoofdleverancier (zie toelichting hierboven)
- Levering van alle tentamenondersteuners voor decentraal gecoördineerde tentamens
- Levering van een deel van de tentamenondersteuners voor de centraal gecoördineerde tentamens

Voor een uitgebreide omschrijving van de betreffende tentamenondersteuners en bijhorende competenties zie §2.4 – ‘Inhuur’ en de Bijlage 11 – ‘Functieprofielen en competenties’.

2.4. INHUUR

Ten behoeve van de tentamenprocessen zullen meerdere typen tentamenondersteuners door de VU worden aangevraagd. Ieder type tentamenondersteuner kent eigen taken en verantwoordelijkheden die in bijhorende functietyperingen zijn vastgesteld, zie hieronder en de Bijlage 11 – ‘Functieprofielen en competenties’.

Voor de centraal gecoördineerde tentamens betreft het onderstaande tentamenondersteuners:

- Teamleider surveillanten
- Assistent teamleider
- Surveillanten:
 - o Tentamen surveillanten
 - o Blokhoofden
 - o Gangsurveillanten
 - o Buitensurveillanten
 - o Voorzieningenzaal surveillanten

Voor de decentraal gecoördineerde tentamens betreft het:

- Assistent teamleider/hoofdsurveillant
- Surveillanten:
 - o Tentamen surveillanten

2.4.1. TEAMLEIDER SURVEILLANTEN

Bijhorende functietypering Teamleider surveillanten.

Eindverantwoordelijk voor de operationele (logistieke) processen en de aansturing van surveillanten bij de toetsafname voor centraal gecoördineerde tentamens van verschillende faculteiten.

De Teamleider doet de voorbereiding, zorgt voor een goed verloop van de tentamens en is over het algemeen te vinden in de surveillanten-hub om vanuit daar de aansturing te verzorgen.

De Teamleider is te allen tijde bereikbaar en legt het contact met o.a. de faculteiten en FTC-FCO.

2.4.2. ASSISTENT TEAMLEIDER

Bijhorende functietypering: Assistent Teamleider/Hoofdsurveillant.

De Assistent Teamleider is de rechterhand van de Teamleider, ondersteunt deze, en regelt aanverwante praktische zaken.

2.4.3. SURVEILLANT

Bijhorende functietypering Surveillant

Voor dit type tentamenondersteuner zijn onderstaande (gelijkwaardige) rollen te onderscheiden:

- a. Tentamensurveillant
De Tentamensurveillant is verantwoordelijk voor het toezien op een ordelijk en eerlijk verloop van tentamens. De Tentamensurveillant controleert studenten, deelt tentamens uit, houdt toezicht tijdens het tentamen en grijpt in bij onregelmatigheden of fraude.
- b. Blokhoofd
Het Blokhoofd heeft dezelfde verantwoordelijkheden als een tentamensurveillant, en fungeert voor een specifiek tentamenblok (een afgebakend gedeelte van de tentamenzaal) tevens als eerste aanspreekpunt bij vragen of problemen tijdens het tentamen, en verzorgt de verdeling van de werkzaamheden van de surveillanten binnen het blok. Het Blokhoofd communiceert namens het blok met de (assistent) Teamleider en doet namens het blok schriftelijk verslag aan de Teamleider.
- c. Gangsurveillant
Zorgt dat tijdens het tentamen dat rust en stilte worden bewaard in zijn of haar gebied op de gang, reguleert de doorstroom, vangt laatkomers op en begeleidt deze naar de zaal, en begeleidt studenten tijdens het tentamen van en naar het toilet.
- d. Buitensurveillant
De Buitensurveillant staat tijdens de grote tentamenweken in de donkere maanden (oktober-maart) in de vroege ochtend- en avonden op de route naar de tentamenlocatie Emergohal vanaf de dichtstbijzijnde OV-halte. Deze surveillanten staan verspreid op de route en worden ingezet om studenten de route te wijzen en hun een veiliger gevoel te geven tijdens hun route van en naar de tentamenlocatie. Ten behoeve van onderlinge communicatie worden Buitensurveillanten voorzien van portofoons of gelijkwaardige communicatiemiddelen.
- e. Surveillant voorzieningenzaal
Een Surveillant voorzieningenzaal heeft dezelfde verantwoordelijkheden als een tentamensurveillant, maar doet dit specifiek bij tentamens in de voorzieningenzaal (prikkelarme ruimte), waar studenten met specifieke ondersteuningsbehoeften hun tentamen maken.

2.5. INWERK TRAJECT, TRAINING EN OPLEIDING

Iedere tentamenondersteuner dient een training te hebben gevolgd over de instructies tijdens een tentamen. Deze trainingen worden gegeven door de Teamleider surveillanten.

De Hoofdleverancier is eindverantwoordelijk voor het ontwikkelen van trainingen voor de tentamenondersteuners alsmede de organisatie daarvan. Ontwikkeling en organisatie vinden plaats in afstemming met de VU en de Deelleverancier. Trainingen worden gegeven op een locatie van de VU.

Behalve het volgen van trainingen, zijn er voor iedere nieuwe teamleider inwerkdiensten of meeloopdiensten. Deze worden door de Hoofdleverancier ingepland.

Nieuwe surveillanten worden door de Hoofdleverancier gekoppeld aan een ervaren kracht.

3. COMMUNICATIE

3.1. CONTACTPERSONEN EN ROL

3.1.1. CENTRAAL GECOÖRDINEERDE TENTAMENS

Vrije Universiteit, FCO

Naam	Rol/functie	Contactgegevens
Invullen	Hoofd Coördinator FTC, FCO	Invullen
Invullen	Coördinator FTC, FCO	Invullen
Invullen	Coördinator FTC, FCO	Invullen
Invullen	Teamhoofd FTC, FCO (Gedelegeerd contracteigenaar)	Invullen
Invullen	Contractmanager FCO	Invullen

Hoofdleverancier

Naam	Rol/functie	Contactgegevens
Invullen	Invullen	Invullen
Invullen	Invullen	Invullen
Invullen	Invullen	Invullen

Deelleverancier

Naam	Rol/functie	Contactgegevens
Invullen	Invullen	Invullen
Invullen	Invullen	Invullen
Invullen	Invullen	Invullen

3.1.2. DECENTRAAL GECOÖRDINEERDE TENTAMENS

Vrije Universiteit, faculteiten

Faculteit	Naam, rol/functie	Contactgegevens
Faculteit 1	Naam, Functie	T: E:
Faculteit 2	Naam, Functie	T: E:
Faculteit 3	Naam, Functie	T: E:
Faculteit 4	Naam, Functie	T: E:
Faculteit 5	Naam, Functie	T: E:
Faculteit 6	Naam, Functie	T: E:
Faculteit 7	Naam, Functie	T: E:

3.2. BEREIKBAARHEID

De Hoofdleverancier zorgt ervoor dat zijn/haar vaste contactpersoon (of diens tijdelijke vervanger) ten minste tijdens kantooruren én tijdens inzet van teamleiders en overige tentamenondersteuners bereikbaar is voor de VU en de leverancier van het andere perceel. In geval van spoed dient direct iemand bereikbaar te zijn en direct gehandeld te worden.

De intercedenten van de Hoofdleverancier zijn wekelijks op een vast moment aanwezig op de VU. Hierbij vinden werkzaamheden plaats ten behoeve van de VU, waaronder:

- Planningsoverleg (zie §3.4.1)
- Operationeel overleg (zie §3.4.2)
- Trainingen
- Vraagbaak tentamenondersteuners
- Intakes en rondleidingen

3.3. STRUCTUUR STANDAARD COMMUNICATIE

3.4. OVERLEGSTRUCTUUR

3.4.1. OPERATIONEEL PLANNINGSOVERLEG

Het planningsoverleg betreft zowel de centraal als de decentraal gecoördineerde tentamens. Verslaglegging van dit overleg wordt verzorgd door de Hoofdleverancier en worden binnen twee (2) werkdagen na het overleg met de VU gedeeld.

VU	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Hoofdcoördinator FTC Coördinatoren FTC Ondersteuner FTC	Intercedenten	Status planning Ontwikkelingen VU Ontwikkelingen organisatie	1 x per week Ad hoc indien nodig

3.4.2. OPERATIONELE EVALUATIE TENTAMENPERIODE

Het doel van dit overleg is het bespreken van de samenwerking en mogelijkheden ter (proces) verbetering omtrent de dienstverlening. Verslaglegging van dit overleg wordt verzorgd door de Hoofdleverancier en worden binnen twee (2) werkdagen na het overleg met de VU gedeeld.

VU	Hoofdleverancier	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Coördinatoren FTC Ondersteuner FTC Optioneel: Teamhoofd FTC	Intercedenten Operationeel eindverantwoordelijke Optioneel: Tactisch eindverantwoordelijke	Evaluatie tentamenweek Processen en procedures Verbetermogelijkheden Klachtenafhandeling	Evaluatie: 4x per jaar, binnen 2 weken na een tentamenperiode Ad hoc indien nodig

3.4.3. TEAMLEIDER OVERLEG

Het doel van het Teamleider overleg is het gezamenlijk bespreken van operationele issues en gesignaleerde potentiële verbeterpunten. Verslaglegging van dit overleg wordt verzorgd door de Hoofdleverancier en worden binnen twee (2) werkdagen na het overleg met de VU gedeeld.

VU	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Hoofdcoördinator FTC Coördinatoren FTC Ondersteuner FTC	Intercedenten	Evaluatie afgelopen periode Kwaliteit en kwantiteit vd pool Forecast Processen en procedures Verbetermogelijkheden Klachtenafhandeling	4x per jaar Ad hoc indien nodig

3.4.4. TACTISCH OVERLEG

De agenda's voor de overlegmomenten worden minimaal één (1) week voorafgaand aan de bespreking door de Hoofdleverancier aan de contactpersonen van de VU toegestuurd. De verslaglegging (notulen) worden uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na een overleg aan de VU verzonden.

VU	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Hoofdcoördinator FTC Gedelegeerd contract eigenaar Contractmanager	Tactisch eindverantwoordelijke Operationeel eindverantwoordelijke Optioneel: strategisch eindverantwoordelijke	Kwaliteit dienstverlening en organisatie (KPI's) Analyse Management rapportages Voortgang optimalisatie Ontwikkelingen contract Ontwikkelingen beide organisaties Marktontwikkelingen	Minimaal 3 x per jaar op locatie VU

3.4.5. GEZAMENLIJK TACTISCH OVERLEG

Minimaal één (1) maal per jaar sluiten de Hoofdleverancier en Deelleverancier aan bij het gezamenlijk tactisch overleg met de VU, en indien nodig ad hoc op uitnodiging.

VU	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Hoofdcoördinator FTC Gedelegeerd contract eigenaar Contractmanager	P1 Tactisch eindverantwoordelijke Operationeel eindverantwoordelijke P2: Tactisch eindverantwoordelijke Operationeel eindverantwoordelijke	Kwaliteit dienstverlening en organisatie (KPI's) Voortgang optimalisatie Ontwikkelingen beide organisaties Marktontwikkelingen n.t.b.	Minimaal 1 x per jaar op locatie VU

3.4.6. STRATEGISCH OVERLEG

Een strategisch overleg wordt ingepland indien hier behoefte aan ontstaat.

4. PROCESSEN

De in dit hoofdstuk opgenomen processen zijn rekening houdend met de belangen, behoeften en mogelijkheden van alle betrokken partijen vastgesteld.

Het is mogelijk gedurende de looptijd van het contract in onderling overleg tussen Hoofdleverancier en de VU verbeterde/nieuwe procesafspraken te maken. Deze worden vastgelegd in het verslag van het eerstvolgende operationele overleg en toegevoegd aan deze SLA.

Voor een optimale procesgang verdient het de voorkeur om tentamenondersteuners in te plannen die langere tijd (meerdere tentamenperioden) voor de VU inzetbaar zijn.

4.1. PLANNING CENTRAAL GECOÖRDINEERDE TENTAMENS

4.1.1. PLANNINGSPROCESSEN

FTC levert volgens onderstaand proces planningsinformatie aan de Hoofdleverancier, bestaande uit data, start- en eindtijden, locatie, bloknummer, omschrijving van de tentamens, het aantal studenten en overige belangrijke informatie. Het proces van doorgeven van aanvragen van Hoofdleverancier naar Deelleverancier zal tijdens de implementatie moeten worden vastgesteld door beide leveranciers en worden opgenomen in deze SLA.

De Hoofdleverancier dient er rekening mee te houden dat er gedurende de uitvoering van het hele proces veel wijzigingen op de planning plaatsvinden.

De Hoofdleverancier zorgt op basis van de aangeleverde informatie voor het juiste aantal en type tentamenondersteuners op de gewenste locaties en tijden. Opdrachtbevestigingen per plaatsing dienen verstuurd te worden naar het mailadres van FTC: tentamencoördinatie.fco@vu.nl

Unijakaweken

1. FTC levert 13 weken voor een Unijakaweeke een eerste forecast van de aanvragen aan de Hoofdleverancier.
2. De Hoofdleverancier start op basis van deze forecast met werven en roosteren
3. FTC levert 4 weken voor een Unijakaweeke de laatste versie van de forecast aan de Hoofdleverancier.
4. De Hoofdleverancier past iedere week waar nodig de roostering aan en blijft (indien nodig) werven op basis van de meest recente versie van de forecast.
5. FTC levert 1 week voor de tentamenperiode de definitieve uitvraag aan de Hoofdleverancier
6. De Hoofdleverancier verwerkt gedurende het hele proces de doorgegeven wijzigingen
7. Voor aanvragen die na de definitieve uitvraag gedurende de week voor en tijdens de tentamenweek alsnog ingediend worden, geldt voor de Hoofdleverancier een inspanningsverplichting om deze in te vullen.
8. Gedurende het hele proces ziet de Hoofdleverancier er op toe dat de Deelleverancier van de benodigde informatie wordt voorzien en volgens het proces in hun % van de aanvraag voorziet.

Onderwijsweken

1. FTC levert 3-4 weken voor een tentamen de uitvraag aan de Hoofdleverancier
2. De Hoofdleverancier start op basis van de uitvraag met werven en roosteren
3. De Hoofdleverancier verwerkt gedurende het hele proces de doorgegeven wijzigingen
4. De Hoofdleverancier heeft een inspanningsverplichting voor wat betreft last minute aanvragen en/of wijzigingen

Teneinde de voortgang te kunnen bewaken zorgt de Hoofdleverancier gedurende beide bovengenoemde processen voor FTC inzagemogelijkheden in planningsdocumenten (bijv. middels digitaal gedeelde documenten) waarin onder andere de tentamens, tentamenlocaties en aantallen/inzet tentamenondersteuners zijn opgenomen.

4.1.2. AFWIJKINGEN

Alleen in uitzonderlijke situaties van overmacht kan in overleg afgeweken worden van voornoemde planningsprocessen.

4.1.3. PLANNING RESERVES

Het is Hoofdleverancier toegestaan voor het 1^e tentamenblok op de dagen van een tentamenperiode reserves in te plannen, zodat verzekerd is dat per locatie voldoende tentamenondersteuners aanwezig zijn. Per tentamenperiode wordt in overleg met FTC bepaald hoeveel tentamenondersteuners als reserve ingepland mogen worden. Reserve tentamenondersteuners kunnen worden doorbelast.

4.1.4. ANNULERING

Aanvragen kunnen door FTC tot vier dagen van tevoren kosteloos worden geannuleerd. Bij het bepalen van de termijn van vier dagen, telt de werkdag waarop de annulering wordt doorgegeven niet mee. Dit betekent dat een dienst die op vrijdag zal plaatsvinden, uiterlijk de voorgaande maandag kosteloos geannuleerd kan worden. Als de te annuleren dienst bijvoorbeeld op vrijdag om 10.00 uur is gepland, moet de wijziging op maandag vóór 10.00 uur zijn doorgegeven.

4.2. PLANNING DECENTRAAL GECOÖRDINEERDE TENTAMENS

Wordt na implementatie na afstemming tussen Hoofdleverancier en Faculteiten nader afgestemd. De huidige werkwijze is als volgt:

Onderwerp	Activiteit	Doel	Deadline
1 ^e overzicht	VU levert een eerste overzicht aan	Inschatting benodigd aantal surveillanten	8 weken voorafgaand tentamenweek
Terugkoppeling 1 ^e overzicht	Opdrachtnemer stuurt een ontvangstbevestiging en eerste inschatting van voorziening. De VU kan via de online planning (24/7) de voortgang van de planning volgen	100% voorziening	2 werkdagen na ontvangst van het eerste overzicht
Definitieve uitvraag	De VU communiceert definitief het benodigd aantal surveillanten en voert eventuele mutaties in diensten en werktijden door	100% voorziening	5 werkdagen voorafgaand aan tentamenweek
Bevestiging definitieve planning	Opdrachtnemer stuurt een ontvangstbevestiging en update voorziening	100% voorziening en tijdige informatie-voorziening richting VU	5 werkdagen na ontvangst definitieve uitvraag
Ad hoc aanvraag	De VU neemt ad hoc contact op met Randstad	> 99,0% voorziening	24 uur voorafgaand aan tentameninzet
Mutatie/-annulering op	De VU neemt contact op met Randstad en bevestigt de	Uitvoering WAB wetgeving	< 4 kalenderdagen voor oproep

dienst binnen 4 kalenderdagen voor oproep	mutatie per e-mail		(rekening houdend met werkdagen en weekend)
Tussentijdse evaluatie voortgang tentamenweek	Call om eventuele calamiteiten te bespreken en op te lossen	Voorkomen en direct oplossen van calamiteiten	In te plannen voor tijdens een tentamenweek
Eindevaluatie tentamenweek	Reguliere evaluatie tentamenweek	Terugblik op afspraken vorige evaluatie, evalueren samenwerking en eventuele verbeterpunten	In de eerste week na tentamenweek, op initiatief van Opdrachtnemer

4.3. KLACHTEN

Vanuit de VU bij FTC gemelde (geëscaleerde) klachten worden door FTC geregistreerd en krijgen een uniek registratienummer. Het in behandeling nemen en de voortgang van de te nemen actie(s) wordt onder vermelding van het registratienummer schriftelijk door de Hoofdleverancier aan de VU gecommuniceerd. Klachten die het escalatieniveau hebben bereikt, worden in het tactisch overleg behandeld. Bij noodzaak wordt hiervoor het tactisch overleg team tussentijds bijeengeroepen.

Klachten, van welke aard dan ook, worden direct in behandeling genomen en volgens afgesproken communicatielijnen door de Hoofdleverancier teruggekoppeld aan de VU. Deze terugkoppeling dient professioneel, eenduidig en met correct taalgebruik te geschieden.

Ook klachten voor de Deelleverancier worden in behandeling genomen door de Hoofdleverancier. De Deelleverancier houdt in dat geval de Hoofdleverancier op de hoogte over de voortgang van het verhelpen van de klacht.

Klachten met een hoge prioriteit (urgentie/ernst) moeten dezelfde dag worden opgelost. Klachten met een lage prioriteit moeten binnen 5 werkdagen opgelost worden (tenzij anders overeengekomen). De afhandeling ervan dient schriftelijk aan de contactpersoon van de VU te worden gerapporteerd.

4.4. AANVULLENDE VERGOEDINGEN

Ieder kwartaal vindt een Teamleider-overleg plaats. Hiertoe kan de Opdrachtnemer per Teamleider maximaal vier (4) keer per jaar één (1) uur in rekening brengen bij de VU.

Uren van tentamenondersteuners ten behoeve van specifieke VU-trainingen en -instructies voortvloeiend uit dit contract kunnen worden doorbelast.

Tijdens het inwerktraject voor teamleiders gelden de tarieven voor assistent teamleider.

4.5. GESCHILLEN

Ieder geschil dat voortvloeit uit of verband houdt met de Raamovereenkomst zal in eerste instantie worden doorverwezen naar de operationele contactpersonen, ter bespreking en oplossing van het geschil (niveau 1).

Indien een geschil niet binnen de daarvoor geldende termijn en naar tevredenheid wordt opgelost, wordt het geschil doorverwezen naar niveau 2, waarbij bij hoge prioriteit uiterlijk binnen maximaal vijf (5) werkdagen na verwijzing overleg dient plaats te vinden tussen de contactpersoon van de Hoofdleverancier, de contractmanager en/of de (gedelegeerd) contracteigenaar.

Indien het onopgeloste geschil een kwalitatieve of materiële invloed heeft op de uitvoering van de Raamovereenkomst, zullen de betrokken partijen zich tot het uiterste inspannen om zo spoedig mogelijk tot een oplossing te komen. De Hoofdleverancier levert ter accordering binnen vijf (5) werkdagen een verslag aan bij de contractmanager.

5. MANAGEMENTINFORMATIE

De VU stelt hoge eisen aan correcte en transparante administratieve verwerking en rapportages over de geleverde dienstverlening. De Hoofdleverancier leverancier ontwikkelt hiertoe een format en levert dit binnen tien (10) werkdagen na afloop van iedere periode aan bij de VU (Contractmanager en Hoofdcoördinator FTC). De definitieve inhoud en opmaak van de rapportages geschiedt in overleg met de VU. De Hoofdleverancier gaat akkoord met eventuele aanpassingen van de managementinformatie en voorziet de VU van verbetervoorstellen, ook om overlap en overbodige informatieverstrekking te voorkomen.

5.1. RAPPORTAGE TENTAMENPERIODE

De Hoofdleverancier levert na iedere Unijakaweeke een rapportage Tentamenperiode aan bij de Hoofdcoördinator FTC voor de evaluatie van de betreffende tentamenperiode. De Deelleverancier levert de nodige informatie aan bij de Hoofdleverancier om een volledige rapportage te kunnen genereren.

De rapportage omvat minimaal onderstaande onderwerpen:

1. Een overzicht van de arbeidsuren verricht door de tentamenondersteuners met daarin:
 - a. Het aantal ingezette tentamenondersteuners en diensten, gespecificeerd naar type tentamenondersteuner
 - b. Het aantal gewerkte uren per tentamenondersteuner
 - c. Een urenoverzicht als gevolg van de WAB (laste minute wijzigingen/annuleringen)
2. Een overzicht van prestatie informatie met daarin:
 - a. Het aantal en de aard (functie, functienaam) van de ontvangen aanvragen
 - b. Adviezen ter verbetering van de samenwerking en ontwikkelmogelijkheden
3. Een overzicht aangevraagd/voorzien/opkomst (per dag/per tijdsblok)
 - a. Aantal aangevraagd en aantal geleverd
 - b. Aantal en % voorzien
 - c. Aantal en % opkomst

5.2. MANAGEMENT RAPPORTAGE

De Hoofdleverancier levert na ieder kwartaal een managementrapportage (MR) aan bij de contractmanager en de (gedelegeerd) contracteigenaar over de geleverde prestaties. Deze MR omvat minimaal de volgende onderwerpen:

Afname en omzet decentraal Hoofdleverancier (per kwartaal en totaal per jaar)

- Faculteit VU
- Normale uren
- Toeslag uren
- Geannuleerde uren
- < 3 uur
- Overige kosten
- Totale kosten per opdrachtgever VU
- Totale kosten VU

Afname en omzet centraal Hoofdleverancier (per kwartaal en totaal per jaar)

- Normale uren
- Toeslag uren
- Geannuleerde uren
- < 3 uur
- Overige kosten
- Totale kosten per opdrachtgever VU
- Totale kosten VU

Aantal aangevraagd/voorzien/opkomst totaal VU (per week, per kwartaal en totaal per jaar)

- Aantal aangevraagd
- Aantal, uren en % voorzien totaal
- Aantal, uren en % voorzien door Hoofdleverancier (P1), incl. kosten
- Aantal, uren en % voorzien door Deelleverancier (P2), excl. kosten
- Aantal, uren en % opkomst totaal
- Aantal, uren en % opkomst door Hoofdleverancier (P1), incl. kosten
- Aantal, uren en % opkomst door Deelleverancier (P2), excl. kosten

Kwaliteit totaal VU

- KPI scores
- KTO scores
- Klachten
- Werkplek bezoeken
- Toelichting bijzonderheden

5.3. JAAROVERZICHT

De Hoofdleverancier levert per academisch jaar een bestedingsoverzicht aan met minimaal de volgende gegevens:

- Totaal omzet perceel 1
- Gemiddeld tarief
- Totaal uren perceel 1
- Totaal uren VU
- % detacheren/uitzenden

Indien gewenst kan dit overzicht samengevoegd worden met de MR.

De Hoofdleverancier gaat akkoord met een eventuele uitbreiding van deze managementinformatie en voorziet de VU van verbetervoorstellen (actieve invulling van de adviesrol). Opdrachtnemer ontwikkelt hiervoor een format en levert dit binnen 10 werkdagen na afloop van iedere periode aan de contractmanager en de hoofdcoördinator van FTC (per mail of te downloaden).

6. FACTURATIE

Om facturen op tijd te kunnen beoordelen en af te handelen, zal het volgende in werking worden gesteld:

De Hoofdleverancier draagt zorg voor een sluitend proces voor opdracht- en factuurcontrole door de VU, door o.a. inzicht te bieden in de volledige planning (inclusief last minute wijzigingen) en bijhorende tarieven.

De Hoofdleverancier dient een verzamelfactuur per week in, inclusief reiskosten. De VU wenst verzamelfacturen te ontvangen van losse facturen met bedragen lager dan €50,- in verband met de verwerkingskosten van facturen door de VU, bijv. correcties op reiskosten.

De VU geeft jaarlijks een inkoopordernummer vrij die de Hoofdleverancier dient te vermelden op de facturen.

De Hoofdleverancier ziet toe op de correcte invulling en verwerking van de urendeclaraties. Hierbij geldt de afspraak dat de daadwerkelijk ingezette uren door de VU worden vergoed met in achtneming van de wet WAB.

1. Factuur met toegevoegde bijlagen in 1 PDF-bestand toezenden aan invoice@vu.nl.

Opdrachtnemer adresseert zijn facturen aan:

Vrije Universiteit Amsterdam
F&A/FSC/BA HG 1E-20
Ref: 6600/FCO
De Boelelaan 1105
1081 HV Amsterdam

De factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen. Daarnaast dient op de factuur minimaal het volgende te worden opgenomen:

- Inkoopordernummer, factuurdatum, referentienummer
 - Naam van locatie en het tentamen
 - Aantal tentamenondersteuners uitgesplitst naar functie en fase
 - Het gewerkt aantal uren per surveillant en per week
 - Uurtarief per type tentamenondersteuner
 - Reiskosten
2. De facturatie geschiedt na volledige levering van de order, dan wel na afronding van de opdracht zoals overeengekomen in de Nadere Opdracht.
 3. Facturen die niet voldoen aan het gestelde in dit artikel worden geretourneerd. Correctie van de factuur geldt als een nieuwe factuur, waarop het bepaalde in dit artikel van overeenkomstige toepassing is.
 4. Betaling door de VU geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur, mits er geen disputen lopen op de betreffende factuur.

7. TARIEVEN

Zie bijlage XXX Tariefbladen Perceel 1 voor actuele tarieven

Zie § 4.2.10 – ‘Prijzen en facturatie’ van het Programma van Eisen en Gunningscriteria Hoofdleverancier (perceel 1).

8. AANVULLENDE AFSPRAKEN

Zie ook de documenten Instructies Tentamensurveillanten Centraal en het tentamenreglement VU.

(H8 wordt na gunning aangevuld op basis van de inschrijving van leverancier).

9. EVALUATIE

9.1. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI'S)

Een evaluatie vindt plaats op basis van KPI's. Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van het contract en of aanpassingen gewenst of noodzakelijk zijn. De Hoofdleverancier wordt hierbij gestimuleerd actief mee te denken over de KPI's. Op de hieronder beschreven KPI's wenst de VU in ieder geval te sturen:

Voorzieningspercentage uitgesplitst in:

- a. Teamleiders
- b. Overige tentamenondersteuners
2. Opkomstpercentage uitgesplitst in:
 - a. Teamleiders
 - b. Overige tentamenondersteuners
3. Kwaliteit (via Leveranciersbeoordeling)

KPI 1A	Voorzieningspercentage Teamleiders (P1)	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	De Hoofdleverancier heeft één (1) week voor uitvoer zijn planning Teamleiders gevuld	
Welke prestaties meten?	Voorzieningspercentage teamleiders	
Hoe meten (middel)?	Via Managementrapportage	
Hoe meten (frequentie)?	Minimaal vier (4) keer per jaar	
Wie meet?	Contractmanager VU/Hoofdcoördinator FTC	
Norm	Fout: < 100% Goed: ≥ 100%	Gemiddeld % per kwartaal
Actie 1	Bij overschrijding van de norm informeert hoofdleverancier de VU tussentijds proactief en geeft aan welke actie zij gaan ondernemen om dit in het vervolg te voorkomen.	Overschrijdingen worden opgenomen in de MR, inclusief genomen en te nemen acties
Actie 2	Bij een (herhaalde) overschrijding van de norm, levert de Hoofdleverancier binnen één (1) week een PVA aan bij de gedelegeerd contracteigenaar en contractmanager. Binnen 6 weken dient de prestatie op het juiste niveau te zijn. Zie ook §9.2	

KPI 1B	Voorzieningspercentage overige tentamenondersteuners (totaalopdracht)	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	De Hoofdleverancier heeft één (1) week voor uitvoer zijn planning overige tentamenondersteuners gevuld	
Welke prestaties meten?	Voorzieningspercentage overige tentamenondersteuners	
Hoe meten (middel)?	Via Managementrapportage	

Hoe meten (frequentie)?	Minimaal vier (4) keer per jaar	
Wie meet?	Contractmanager VU/Hoofdcoördinator FTC	
Norm	Fout: < 100% Goed: ≥ 100%	Gemiddeld % per kwartaal
Actie 1	Bij overschrijding van de norm informeert de Hoofdleverancier de VU tussentijds proactief en geeft aan welke actie zij gaan ondernemen om dit in het vervolg te voorkomen.	Overschrijdingen worden opgenomen in de MR, inclusief genomen en te nemen acties
Actie 2	Bij (herhaalde) overschrijding van de norm, levert de Hoofdleverancier binnen één (1) week een PVA aan bij de gedelegeerd contracteigenaar en de contractmanager. Binnen 6 weken dient de prestatie op het juiste niveau te zijn. Zie ook §9.2.	

KPI 2A	Opkomstpercentage Teamleiders P1	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Alle aangevraagde Teamleiders hebben hun diensten vervuld.	Exclusief spoedopdrachten die binnen 5 kalenderdagen voorafgaand aan de dienst zijn aangevraagd.
Welke prestaties meten?	Opkomstpercentage Teamleiders, inclusief en exclusief reserves	
Hoe meten (middel)?	Via Managementrapportage	
Hoe meten (frequentie)?	Minimaal vier (4) keer per jaar	
Wie meet?	Contractmanager VU/Hoofdcoördinator FTC	
Norm	Fout: < 100% Goed: ≥ 100%	Gemiddeld % per kwartaal
Actie 1	Bij overschrijding van de norm informeert de Hoofdleverancier de VU tussentijds proactief en geeft aan welke actie zij gaan ondernemen om dit in het vervolg te voorkomen.	Overschrijdingen worden opgenomen in de MR, inclusief genomen en te nemen acties
Actie 2	Bij een (herhaalde) overschrijding van de norm, levert de Hoofdleverancier binnen één (1) week een PVA aan bij de gedelegeerd contracteigenaar en contractmanager. Binnen 6 weken dient de prestatie op het juiste niveau te zijn. Zie ook §9.2.	

KPI 2B	Opkomstpercentage overige tentamenondersteuners (totaalopdracht)	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Alle aangevraagde overige tentamenondersteuners hebben hun diensten vervuld.	Exclusief spoedopdrachten die binnen 5 kalenderdagen voorafgaand aan de dienst zijn aangevraagd.
Welke prestaties meten?	Opkomstpercentage operationeel personeel, inclusief en exclusief reserves	
Hoe meten (middel)?	Via Managementrapportage	
Hoe meten (frequentie)?	Minimaal vier (4) keer per jaar	
Wie meet?	Contractmanager VU/Hoofdcoördinator FTC	
Norm	Fout: < 100% Goed: ≥ 100%	Gemiddeld % per kwartaal
Actie 1	Bij overschrijding van de norm informeert de Hoofdleverancier de VU tussentijds proactief en geeft aan welke actie zij gaan ondernemen om dit in het vervolg te voorkomen.	Overschrijdingen worden opgenomen in de MR, inclusief genomen en te nemen acties
Actie 2	Bij een (herhaalde) overschrijding van de norm, levert de Hoofdleverancier binnen één (1) week een PVA aan bij de gedelegeerd contracteigenaar en contractmanager. Binnen 6 weken dient de prestatie op het juiste niveau te zijn. Zie ook §9.2.	

KPI 3	Kwaliteit	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	De Hoofdleverancier voldoet aan afspraken Raamovereenkomst	
Welke prestaties meten?	De mate waarin opdrachtnemer voldoet aan afspraken over: - Aanvraagproces - Kwaliteit dienstverlening - Projectmanagement & organisatie - Financieel - Managementinformatie	
Hoe meten (middel)?	Zie Leveranciersbeoordeling (Bijlage 10a)	Beoordeling vindt plaats op basis van de klachtenregistratie FCO, de diverse rapportages, plannings, waarneming, gesprekken en verslagen.
Hoe meten (frequentie)?	Minimaal twee (2) keer per jaar	
Wie meet?	Contractmanager VU/Hoofdcoördinator FTC	
Norm	Fout: < 90% Goed: ≥ 90%	
Actie 1	Bij overschrijding van de norm levert de Hoofdleverancier binnen twee (2) weken een plan van aanpak (PVA) aan bij de gedelegeerd contracteigenaar en contractmanager. Binnen één (1) kwartaal dient de prestatie op het juiste niveau te zijn. Zie ook §9.2.	

9.2. TEKORTKOMING OPDRACHTNEMER

Zowel binnen een academisch jaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven prestaties en KPI's. Uitgangspunt is dat de Hoofdleverancier moet voldoen aan de gestelde norm, tenzij er sprake is van overmacht. Indien blijkt dat de Hoofdleverancier niet voldoet aan de KPI, zal er op verzoek van de VU een PVA opgesteld dienen te worden, waarin concreet is aangegeven op welke wijze de prestatie structureel zal verbeteren. Bij het volgende meetmoment dient de prestatie op het juiste niveau te zijn.

De VU behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst. Tevens bestaat de mogelijkheid dat bij herhaaldelijke tekortkoming niet over zal worden gegaan tot verlenging van de overeenkomst.