

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)
INHUUR TENTAMENONDERSTEUNERS

PERCEEL 2 - DEELLEVERANCIER

Tussen

De Vrije Universiteit Amsterdam

en

n.t.b.

OPDRACHTGEVER Vrije Universiteit Amsterdam
LEVERANCIER **n.t.b.**
REFERENTIE INKOOP FCO202601
CONTRACTNUMMER 6600/2025/70

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. | Facilitaire Tentamen Coördinatie (FTC) | 5 |
| 2.2. | Taken en verantwoordelijkheden Deelleverancier | 5 |
| 2.3. | Scope | 5 |
| 2.4. | Inhuur | 5 |
| 2.4.1. | Surveillant | 6 |
| 2.5. | Inwerk traject, training en opleiding | 6 |
| 3. | Communicatie..... | 7 |
| 3.1. | Contactpersonen en rol..... | 7 |
| 3.1.1. | Centraal gecoördineerde tentamens | 7 |
| 3.2. | Bereikbaarheid | 7 |
| 3.3. | Overlegstructuur | 7 |
| 3.3.1. | Gezamenlijk Tactisch overleg..... | 7 |
| 4. | Processen..... | 8 |
| 4.1. | Planning | 8 |
| 4.1.1. | PlanningsProcessen..... | 8 |
| 4.1.2. | Afwijkingen..... | 9 |
| 4.1.3. | Annulering..... | 9 |
| 4.2. | Klachten | 9 |
| 4.3. | Geschillen | 9 |
| 5. | Managementinformatie | 9 |
| 5.1. | Rapportage tentamenperiode..... | 10 |
| 5.2. | Management Rapportage..... | 10 |
| 5.3. | Jaaroverzicht..... | 11 |
| 6. | Facturatie..... | 11 |
| 7. | Tarieven | 12 |
| 8. | Aanvullende afspraken | 12 |
| 9. | Evaluatie | 12 |
| 9.1. | Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's)..... | 12 |
| 9.2. | Tekortkoming opdrachtnemer | 13 |

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: Deelleverancier). 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 6600/2025/70. De looptijd van deze raamovereenkomst is (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 Deelleverancier, perceel 2.

2.1. TWEE HOOFDPROCESSEN TENTAMENONDERSTEUNING

Op de VU zijn twee hoofdprocessen rondom de ondersteuning van tentamens, namelijk centraal gecoördineerde tentamens en decentraal gecoördineerde tentamens. Voor de Deelleverancier is alleen het proces voor centraal gecoördineerde tentamens van toepassing.

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. 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 (via de Hoofdleverancier) 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 DEELLEVERANCIER

De Deelleverancier is verantwoordelijk voor zijn eigen deel voor werving, selectie, onboarding, levering, monitoring, evaluatie en kwaliteitscontrole van tentamenondersteuners. Van de Deelleverancier wordt verwacht samen te werken met de Hoofdleverancier op het gebied van trainingen voor de tentamenondersteuners, die worden verzorgd op een locatie van de VU.

2.3. SCOPE

De scope van perceel 2 behelst 30% van het totaal aantal uren op jaarbasis, en betreft de levering van een deel van de tentamenondersteuners voor de centraal gecoördineerde tentamens.

2.4. INHUUR

Het type tentamenondersteuner dat de Deelleverancier dient te leveren betreft de levering van surveillanten. In deze paragraaf worden taken en verantwoordelijkheden die voor de verschillende rollen zijn vastgesteld omschreven. Zie ook Bijlage 11 – ‘Functieprofielen en competenties’.

2.4.1. 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, 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 coördinatie van de werkzaamheden van de surveillanten binnen het blok. Het Blokhoofd communiceert namens het blok met de (assistent) Teamleider en doet namens het blok verslag aan de Teamleider.
- c. Gangsurveillant
Zorgt dat tijdens het tentamen rust en stilte wordt 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 Surveillant Buitendienst staat tijdens de grote tentamenweken in de donkere maanden in de vroege ochtend- en avonduren op de route bij de buitenlocatie Emergohal. 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 surveillanten Buitendienst 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 (geleverd door de Hoofdleverancier).

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.

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 | Senior accountmanager | Invullen |
| Invullen | Invullen | Invullen |
| Invullen | Invullen | Invullen |

Deelleverancier

| Naam | Rol/functie | Contactgegevens |
|----------|-------------|-----------------|
| Invullen | Invullen | Invullen |
| Invullen | Invullen | Invullen |
| Invullen | Invullen | Invullen |

3.2. BEREIKBAARHEID

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

3.3. OVERLEGSTRUCTUUR

3.3.1. 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 |

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

4.1.1. PLANNINGSPROCESSEN

Aanvragen vanuit de VU worden via de Hoofdleverancier volgens de hieronder omschreven processen uitgevoerd. 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.

FTC levert volgens onderstaand proces planningsinformatie aan de Hoofdleverancier, bestaande uit data, start- en eindtijden, locatie, bloknummer, omschrijving van de tentamens en het aantal studenten.

De Hoofdleverancier zorgt op basis van de aangeleverde informatie voor het juiste aantal en type tentamenondersteuners op de gewenste locaties en tijden.

Uniakaweken

1. FTC levert 13 weken voor een Uniakaweeke 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 Uniakaweeke 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

4.1.2. AFWIJKINGEN

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

4.1.3. 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. KLACHTEN

Alle klachten, ook die voor de Deelleverancier, worden door de Hoofdleverancier vanuit de regierol afgehandeld. 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 door de Deelleverancier direct in behandeling genomen en volgens afgesproken communicatielijnen via de Hoofdleverancier teruggekoppeld aan de VU. Als Deelleverancier houdt u 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.

4.3. 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 Opdrachtnemer, 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. Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer ontwikkelt hiertoe een format en levert dit binnen tien (10) werkdagen na afloop van iedere periode aan bij de VU (Contractmanager en Hoofdcoördinator FTC) of in overleg bij de Hoofdleverancier. De definitieve inhoud en opmaak van de rapportages geschiedt in overleg met de VU. Deelleverancier 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 periode. De rapportage behelst de separaat de betreffende Unijakaweeke en separaat de tussenliggende periode vanaf de voorgaande Unijakaweeke. De Deelleverancier levert de nodige informatie aan bij de Hoofdleverancier om een volledige rapportage te kunnen genereren.

De aan te leveren informatie 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 vanuit de Hoofdleverancier
 - 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 Deelleverancier 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 Deelleverancier (per kwartaal en totaal per jaar)

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

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

- Aantal aangevraagd
- Aantal, uren en % voorzien, incl. kosten
- Aantal, uren en % opkomst, incl. kosten

Kwaliteit

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

5.3. JAAROVERZICHT

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

- Totaal omzet perceel 2
- Gemiddeld tarief
- Totaal uren perceel 2
- % detacheren/uitzenden

Indien gewenst kan dit overzicht samengevoegd worden met de MR.

De Deelleverancier 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 Deelleverancier draagt zorg voor een sluitend proces voor opdracht- en factuurcontrole door de VU.

De Deelleverancier 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 Deelleverancier dient te vermelden op de facturen.

De Deelleverancier 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
- 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 2 voor actuele tarieven

Zie § 4.2.10 – ‘Prijzen en facturatie’ van het Programma van Eisen en Gunningscriteria Deelleverancier (perceel 2).

8. AANVULLENDE AFSPRAKEN

Zie ook de documenten Instructies Tentamen surveillanten 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 Deelleverancier 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:

1. Opkomstpercentage tentamenondersteuners
2. Kwaliteit (via Leveranciersbeoordeling)

| KPI 1 | Opkomstpercentage tentamenondersteuners | Toelichting |
|--------------------------------|--|--|
| Doelstelling/ gewenste service | Alle aangevraagde tentamenondersteuners hebben hun diensten vervuld. | Exclusief spoedopdrachten die binnen 5 kalenderdagen voorafgaand aan de dienst zijn aangevraagd. |
| Welke prestaties meten? | opkomstpercentage operationeel personeel | |
| 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 Deelleverancier 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 Deelleverancier 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 2 | Kwaliteit | Toelichting |
|---------------------------------------|--|---|
| Doelstelling/ gewenste service | Oprachtnemer voldoet aan afspraken Raamovereenkomst | |
| Welke prestaties meten? | De mate waarin de Deelleverancier voldoet aan afspraken over: <ul style="list-style-type: none"> - Aanvraagproces - Kwaliteit dienstverlening - Projectmanagement & organisatie - Financieel - Managementinformatie | |
| Hoe meten (middel)? | Zie Leveranciersbeoordeling (Bijlage b) | 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 Oprachtnemer 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 Deelleverancier moet voldoen aan de gestelde norm, tenzij er sprake is van overmacht. Indien blijkt dat Oprachtnemer 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.