

## Bijlage 8 | Service Level Agreement (SLA)

### Hoofdstuk 1 | Overeenkomst en opdracht

#### 1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op de inleen van Schoonmaakmedewerkers van <opdrachtnemer> (hierna te noemen: Opdrachtnemer), in Opdracht van Werkse! (hierna te noemen: Opdrachtgever).

De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in deze SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

#### 1.2 Het doel van de SLA

Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van de producten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

#### 1.3 De looptijd van de SLA

De SLA is opgesteld voor de totale looptijd van de opdracht, inclusief eventuele verlengingen.

#### 1.4 De looptijd van de Overeenkomst

De Overeenkomst treedt in werking op 1 juli 2026 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar, tot en met 30 juni 2028.

#### 1.5 Verlengingsopties Overeenkomst

Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Overeenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever vier keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee jaar.

Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.

De maximale waarde van de Overeenkomst bedraagt € 15.000.000,- exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Overeenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Overeenkomst te beëindigen en een nieuwe aanbesteding te starten

## Hoofdstuk 2 | Communicatie

### 2.1 Contactpersonen en rollen

Contactpersoon	Rol/functie	Telefoonnummer	Mailadres
<b>Namens Opdrachtgever</b>			
	Contractmanager		
	Projectleider		
	Uitvoerder		
<b>Namens Opdrachtnemer</b>			
	Contract-verantwoordelijke		
	Accountmanager		
	Uitvoerend Medewerker		

Tabel 1: Contactpersonen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

### 2.2 Overlegstructuur

Van alle periodieke overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag en/of actielijst gemaakt. Deze worden binnen 5 werkdagen na het overleg doorgestuurd naar alle aanwezigen. Dit wordt door Opdrachtgever goedgekeurd.

#### Operationele-, tactische- en strategische overlegstructuren

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Bedrijfsbureau	<invullen>	1x per maand	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch en Strategisch	Contractmanager & Business Unit Manager Werk en Leren	<invullen>	2x per jaar	Evaluatie SLA Klachtenafhandeling Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

Tabel 2: Overlegstructuur operationeel, tactisch en strategisch overleg

## Hoofdstuk 3 | Managementinformatie

Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder halfjaar een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- aanleveren informatie voor KPI 1, 2 & 3;
- aantal ingezette uren en kosten totaal, per periode en cumulatief;
- overzicht van de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

## Hoofdstuk 4 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

### 4.1 Beschrijving KPI's

De Opdrachtgever wil de performance van de Opdrachtnemer sturen op de volgende zaken:

KPI 1	Uitvoeren werkzaamheden
Doelstelling (gewenste service)	volledig en tijdig uitvoeren van de Schoonmaakdiensten.
Welke prestaties meten?	Het niveau van het uitvoeren van de werkzaamheden.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kwartaal.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 95%.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 3: KPI 1

KPI 2	Begeleiding
Doelstelling (gewenste service)	juist begeleiden van de medewerkers uit de Participatiewet en Wet Sociale Werkvoorziening.
Welke prestaties meten?	Begeleiden medewerkers.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kwartaal.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 95%.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 4: KPI 2

KPI 3	Aanleveren van de managementrapportage
Doelstelling (gewenste service)	tijdig, volledig en juist aanleveren van de managementrapportage.
Welke prestaties meten?	Het aanleveren van de managementrapportage.
Hoe meten? (middel)	Via de managementinformatie.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Ieder kwartaal.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 95%.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 5: KPI 3

#### 4.2 Dienstverleningsplan

Naast de vastgelegde eisen en KPI, heeft Opdrachtnemer ten tijde van haar inschrijving in haar Dienstverleningsplan het volgende aangeboden voor de uitvoering van de dienstverlening.

Door Opdrachtnemer aangeboden:

- <aanvullen met toezeggingen uit het dienstverleningsplan>

#### 4.3 Gevolg van tekortkoming Opdrachtnemer

Zowel binnen ieder kwartaal als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

In de tabel hieronder worden deze consequenties verder toegelicht.

Scenario	Oorzaak	Frequentie
A	Alle KPI, aangeboden dienstverlening	Continueren dienstverlening conform contract.
B	1 <sup>e</sup> keer KPI en/of aangeboden dienstverlening niet voldaan	er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
C	2 <sup>e</sup> keer KPI en/of aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren)	Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet

		accepteert, kan dit aanleiding geven om de Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.
--	--	--

Tabel 6: Scenario's (herhaaldelijk) niet voldoen KPI

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Overeenkomst.

#### 4.5 Sanctie bij ontbinding Overeenkomst door Opdrachtgever.

Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden. Bij ontbinding van de Overeenkomst zal bij Opdrachtnemer een sanctie in rekening gebracht worden ten bedrage van € 25.000,- exclusief btw. Opdrachtnemer zal dit bedrag binnen 14 dagen na het daartoe gedane verzoek voldoen aan Opdrachtgever.

Het opleggen van deze sanctie en het ontbinden van de Overeenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

## Hoofdstuk 5 | Prijzen, facturatie en betaling

### 5.1 Inschrijfprijzen

Het tarief geldt voor de werkzaamheden op maandag tot en met vrijdag binnen het tijdsvenster 06.00 uur – 19.00 uur. Indien de Schoonmaakdiensten plaatsvinden op een zaterdag geldt de toeslag conform de geldende CAO Schoonmaak en glazenwassersbedrijf.

### 5.2 Voorwaarden

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Er worden geen overige kosten, waaronder woon-werkverkeer, in rekening gebracht.

### 5.3 Indexering

Betreffende indexering geldt dat enkel de mutatie in de loonkosten, conform CAO, 1:1 doorbelast kunnen worden. Er geldt geen indexering op de aangeboden marge van Opdrachtnemer.

### 5.4 Facturering

De Opdrachtnemer factureert aan Opdrachtgever maandelijks achteraf het totaal aantal ter beschikking gestelde professionele schoonmaakmedewerkers.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar:

[inkoopwerkse@werkse.nl](mailto:inkoopwerkse@werkse.nl).

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- kostenplaats;
- aantal beschikbaar gestelde fte schoonmaakmedewerkers;
- het toepasselijke tarief;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- het btw-bedrag;
- het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.

## 5.5 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.