



**Gemeente
Amsterdam**

Service Level Agreement

AI 2019-0056 Levering en instandhouding afvalinzamelingsystemen (AISA)

Deze Service Level Agreement (SLA) is onderdeel van de Raamovereenkomst met kenmerk AI 2019-0056 Levering en instandhouding afvalinzamelingsystemen (AISA) perceel [1 t/m 7].

De ondergetekenden:

Gemeente Amsterdam, gevestigd te Amsterdam aan Amstel 1, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directie van Afval en Grondstoffen;

en

[Naam Opdrachtnemer], gevestigd te [plaats] aan de [adres], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [●] ('Opdrachtnemer').

(Gezamenlijk de 'Partijen' en ieder een 'Partij')

Overwegingen

- Het contractmanagement richt zich op het uitvoering geven aan en het sturen op een optimale benutting van de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomsten. Taken zijn het bewaken van de contractueel afgesproken rechten en plichten, het bewaken van de einddatum en eventuele verlenging en het monitoren van de prestaties van de leveranciers.
- Het operationeel beheer van de Nadere overeenkomsten valt niet onder de taken de contractmanager. De Afnemers zijn verantwoordelijk voor het operationeel beheer en plaatsen zelf bestellingen. Daarnaast zijn de Afnemers zelf verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de eigen bestellingen.

Partijen verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Inhoudsopgave

- 1 Begrippenlijst 3
- 2 Algemeen 4
 - 2.1 Doel van de SLA 4
 - 2.2 Wijziging en beheer SLA..... 4
 - 2.3 Looptijd SLA..... 4
- 3 Doelstellingen 4
 - 3.1 Doelstelling 4
 - 3.2 Subdoelstellingen..... 6
- 4 Projectteam 6
- 5 Procedures 6
 - 5.1 Overdracht huidige leveranciers 6
 - 5.2 Periodiek onderhoud 6
 - 5.3 Correctief onderhoud 6
- 6 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)..... 7
 - 6.1 Tijdige leveringen 7
 - 6.2 Correctieve Meldingen 7
 - 6.3 Beschikbaarheid Perscontainer 8
 - 6.4 Bewustwording van gebruikers..... 8
 - 6.6 Prestatieafpraak SROI..... 8
 - 6.7 Prestatieafpraak Duurzaamheid 9
 - 6.8 Rekenmodel 9
- 7 Communicatie 11
 - 7.1 Periodieke overleggen 11
 - 7.2 Contractmanagement systeem 11
- 8 Rapportages 12
 - 8.1 Rapporten 12

1 Begrippenlijst

Aanbesteding	De Aanbesteding zoals beschreven in deze SLA, kenmerk Al2019-0056.
Algemene Inkoopvoorwaarden	De Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de Gemeente Amsterdam d.d. 14 maart 2014, KvK 34366966.
Gemeente	De publieke rechtspersoon Gemeente Amsterdam, de rechtspersoon die partij is bij het sluiten van de Overeenkomst.
Inschrijving	De Inschrijving van Opdrachtnemer op de Aanbesteding.
Opdracht	De overheidsopdracht die het voorwerp van deze SLA is, en zoals is omschreven in de Overeenkomst.
Opdrachtgever	Gemeente Amsterdam, Afval en Grondstoffen door wie de bestelling voor de betreffende Producten geplaatst is en wie de Nadere Overeenkomst met Opdrachtnemer is aangegaan.
Opdrachtnemer	Met Opdrachtnemer wordt de contractant bedoeld als gedefinieerd in de Algemene Inkoopvoorwaarden.
Overeenkomst	De Overeenkomst met kenmerk [Al2019-0056 P1/7]
PVE	Programma van eisen, de minimale eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen.
SLA	Service Level Agreement, dit document.
Social Return	Social Return is het opnemen van de in deze Leidraad en de Overeenkomst beschreven uitvoeringsvoorwaarde, waarbij Opdrachtnemer een bijdrage levert aan de uitvoering van het Amsterdamse beleid ten aanzien van het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

2 Algemeen

2.1 Doel van de SLA

De SLA geeft inzicht in de diensten, welke door de Opdrachtnemer worden geleverd en hoe deze worden gewaarborgd en verantwoord. De SLA maakt integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst en heeft dan ook maximaal dezelfde looptijd als deze overeenkomst.

Deze SLA kan recentere afspraken bevatten over de functionele, kwaliteits- en rapportagenormen ten opzichte van de Overeenkomst (contractdocument) en is daarom leidend voor deze aspecten.

Het invoeren, opstellen en onderhouden van een SLA vergt een dynamische samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het schept niet alleen de kaders voor de dienstverlening, maar draagt vooral zorg voor een gemeenschappelijk referentiekader. Hierdoor ontstaat een duidelijke werkverhouding tussen partijen.

Deze SLA heeft een nauwe band met de aanbestedingsdocumenten en de overeenkomst en heeft als afgeleid doel het regelen van de minimale eisen waaraan de Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen te voldoen. Waar in deze SLA dan ook 'nader te bepalen' dan wel "nader in te vullen na inschrijving" vermeld is, zal dit te allen tijde gebeuren binnen de afgesproken kaders.

2.2 Wijziging en beheer SLA

1. De contractmanager voert in opdracht van de directie van Afval en Grondstoffen van de gemeente Amsterdam het strategisch beheer van de SLA uit, operationeel beheer ligt bij de Opdrachtnemer.
2. Wijzigingen van de SLA worden schriftelijk in een nieuwe versie weergegeven en door de gemeente Amsterdam verspreid.
3. Wijziging van de SLA is mogelijk voor zover dit niet in tegenspraak is met de Raamovereenkomst. Tevens dient de wijziging door zowel de gemeente Amsterdam als Opdrachtnemer te worden geaccordeerd.

2.3 Looptijd SLA

Deze Service Level Agreement wordt aangegaan voor dezelfde duur als de Raamovereenkomst. Indien de Raamovereenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd, eindigt eveneens de SLA.

3 Doelstellingen

3.1 Doelstelling

De gemeente heeft een aantal partners gecontracteerd die de levering en instandhouding van onder- en bovengrondse containers kunnen verzorgen. Deze afvalinzamelmiddelen vormen een cruciale schakel in de totale afvalketen. Problemen met bijv. levertijden, kwaliteit of problemen van contractuele aard kunnen leiden tot verminderde beschikbaarheid van de inzamelmiddelen. Dat sorteert onmiddellijk effect in de afvalketen. Het is noodzakelijk dat de opzet van de dienstverlening zodanig is dat deze risico's beheerst worden. Dat kan enerzijds door de kans dat de risico's zich tijdens de contractperiode voordoen zo klein mogelijk te maken. Anderzijds is beheersing mogelijk door het effect te beperken als een risico toch optreedt.

De gemeente heeft een vorm van samenwerking voor ogen waarbij de contractpartners invulling kunnen en zullen geven aan het begrip partnership. Kort gezegd verstaat de gemeente hier onder: de contractpartner richt zich niet op het uitvoeren van de opdracht tegen minimale kwaliteit, maar toont meerwaarde en initiatief bij het realiseren van de onderstaande doelstellingen.

Kwaliteitsbeheersing

Kwaliteit tegen een gezonde prijs. Vanuit dat motto wil de gemeente met de contractpartners de samenwerking vormgeven. Onder kwaliteit wordt verstaan:

- De producten en diensten voldoen op het moment van levering aan de gestelde eisen en bieden daarnaast meerwaarde.
- De producten en diensten voldoen ook tijdens de looptijd aan de eisen en bieden daarin meerwaarde.
- Ontzorging van de gemeente. De totale keten (van levering, plaatsing en instandhouding) omvat een groot aantal operationele activiteiten. Contractpartners zijn zo veel als mogelijk integraal verantwoordelijk voor het uitvoeren, coördineren en bewaken van de activiteiten in de keten.

Op het gebied van kwaliteitsbeheersing zijn er verschillende mogelijkheden geïdentificeerd waarmee de contractpartners meerwaarde kunnen bieden. Naast de robuustheid van het aangeboden systeem en de werkwijze m.b.t. de instandhouding kunnen contractpartners ook meerwaarde bieden op het gebied van duurzaamheid en coördinatie. Hiermee wordt beoogd met de nieuwe overeenkomsten hogere kwaliteit te contracteren.

Om dit te bereiken streeft de gemeente een gezond prijsniveau na zodat er een goede kwaliteit geleverd kan worden. Door de contractpartners integraal verantwoordelijk te maken voor de gehele keten, kan deze kwaliteit ook worden behouden tijdens de levensduur van de afvalinzamelingsystemen.

Kostenbeheersing

De gemeente wil een gezonde prijs betalen voor de uitvoering van de opdracht, maar ook grip houden op de uitgaven. Om grip te houden op het kostenniveau worden drie instrumenten gehanteerd:

- Zoveel mogelijk vaste prijzen hanteren
- De inhoud van de opdracht scherp afbakenen zodat de kans op onverwachte kosten zo klein mogelijk is
- Contractpartners zijn zoveel als mogelijk verantwoordelijk voor het totale kostenniveau, doordat zij zowel de producten leveren als in de instandhouding voorzien.

Flexibiliteit

De afvalinzameling (en -verwerking) zijn aan verandering onderhevig. De gemeente wil en moet daar op in kunnen spelen. Dat betekent dat bij de gemeente tijdens de looptijd van contracten behoefte kan ontstaan aan een bepaald product dat nieuw of verder ontwikkeld is. Het contract moet ruimte geven om in die behoefte te kunnen voorzien.

De inkoopfunctie van de gemeente Amsterdam heeft als doel maximale maatschappelijke toegevoegde waarde te realiseren tegen marktconforme condities door de inzet van externe partijen. Door het inschrijven op deze Opdracht geeft Inschrijver aan deze doelstelling te ondersteunen. Zie voor meer informatie over de beleidsdoelstellingen van de gemeente Amsterdam en hoe inkoop binnen Amsterdam georganiseerd is, het 'Inkoop en Aanbestedingsbeleid van de Gemeente Amsterdam' zoals gepubliceerd op www.amsterdam.nl/ondernemen/inkoop-aanbesteden/

3.2 Subdoelstellingen

De volgende subdoelstellingen zijn van toepassing

- Opdrachtgever maximaal ontzorgen in de gehele keten
- Proactieve rol
- Coördinerende rol in de samenwerking met belanghebbenden
- Maximale invulling beleidsdoelstellingen t.a.v. Duurzaamheid & social return

4 Projectteam

De Opdrachtgever maakt onderscheid in de onderstaande contactpersonen/disciplines. Per discipline dient één deskundig contactpersoon beschikbaar te zijn aan de zijde van de Opdrachtnemer(aanspreekpunt voor de Opdrachtgever).

Onderstaande zijn per discipline de contactpersonen met naam benoemd:

- contractmanager
- areaal beheerder per stadsdeel
- projectleider realisatie per stadsdeel

Per contactpersoon dient Opdrachtnemer een deskundige vervanger beschikbaar te hebben.

5 Procedures

5.1 Overdracht huidige leveranciers

Van de huidige contractspartijen wordt verwacht dat er inspanning wordt geleverd in de overgang naar de gecontracteerde partij tijdens de implementatieperiode. De implementatieperiode gaat in op de dag van gunning en eindigt uiterlijk na [nader in te vullen] weken. De Opdrachtnemer vervult hierin proactief haar coördinerende rol. Opdrachtgever ondersteunt de Opdrachtnemer om het overgangsproces met de huidige leveranciers soepel te laten verlopen. Opdrachtnemer organiseert in het bijzijn van Opdrachtgever een bijeenkomst met betrokken partijen.

Opdrachtnemer vult bovenstaand aan vanuit het implementatieplan uit de inschrijving.

5.2 Periodiek onderhoud

De dienstverlening dient te voldoen aan minimum eisen uit het PVE en aan de inschrijving.
[Nader in te vullen na contracteren].

5.3 Correctief onderhoud

De dienstverlening dient te voldoen aan minimum eisen uit het PVE en aan de inschrijving.
[Nader in te vullen na contracteren].

6 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Onderstaande items worden vastgelegd in KPI's waardoor prestatieafspraken kunnen worden gemeten en waar nodig worden bijgestuurd. De doelstelling is om zoveel mogelijk KPI's digitaal te delen met de Opdrachtgever.

Naast de onderstaande vastgestelde KPI's zullen de aangegeven kwalitatieve gunningscriteria onderdeel zijn van de SLA en nader worden aangevuld na contracteren.

Boetes zijn zonder rechterlijke tussenkomst onmiddellijk opeisbaar.

6.1 Tijdige leveringen

De levertijd van de containersystemen bedraagt maximaal 8 weken na verstrekking opdracht, waarbij leveringen dienen plaats te vinden volgens plaatsingsplanning. Uitgegaan moet worden van een maximale productie van 30 containers per week (uitgezonderd perscontainers). Opdrachtnemer dient te allen tijde de onderstaande complete containersystemen op voorraad te hebben om snel (binnen maximaal 1 week, aantallen per perceel) te kunnen inspelen op verzoeken van de Opdrachtgever. De maatvoering van de voorraadssystemen is 1.340 x 1.340 x 2.610-2.630 mm.

- restafval 15 stuks
- glas 5 stuks
- papier 5 stuks
- kunststof 5 stuks (inwerpvoorziening klep)

De levertijd van betonputten bedraagt maximaal zes weken. Opdrachtnemer dient te allen tijde 20 betonputten op voorraad te hebben om snel (binnen maximaal 1 week, 10 betonputten per perceel) te kunnen inspelen op verzoeken van de Opdrachtgever. De maatvoering van de op voorraad te houden betonputten is 1.465 x 1.465 x 2.680 mm (bovenzijde inwendig en binnenzijde inwendig gemeten).

Alle te leveren producten (containers, inwerpzoulen, invalbeveiliging, betonput) dienen geheel gereed t.b.v. plaatsing te worden geleverd. Na plaatsing dienen de containersystemen gebruiksklaar te worden opgeleverd, inclusief een keuring voor eerste gebruik, waarbij het complete containersysteem gebruiksklaar en goedgekeurd dient te zijn.

Bij te late of onvolledige levering dan wel te late, onjuiste, onzorgvuldige uitvoering van werkzaamheden, zulks ter beoordeling van de Opdrachtgever, wordt door de Opdrachtgever bij elke dag vertraging dan wel onjuiste, onzorgvuldige uitvoering van werkzaamheden, zonder rechterlijke tussenkomst een onmiddellijk opeisbare boete van €50,- per dag in rekening gebracht. Tevens zullen dan de niet voorzienbare kosten zoals uren projectmanagement, extra kosten communicatie, extra kosten door stagnatie van de overige werkzaamheden, etc. van de Opdrachtgever en van derden ook voor rekening van de Opdrachtnemer zijn.

6.2 Correctieve Meldingen

Klachten en storingen bij ondergrondse containers worden door Opdrachtnemer binnen de hieronder gestelde termijnen, na de melding in het CMS aan Opdrachtnemer, opgelost (dat wil zeggen: functioneel opgelost voor gebruiker en inzamelaar, en opgelost conform reparatie en onderhoudvoorschriften van de fabrikant.

Provisorische oplossingen met bijv. ducttape of tiewrap worden niet geaccepteerd als oplossing). Een eventuele oplossing door middel van een eerste tijdelijke maatregel is uitsluitend toegestaan met toestemming van de Opdrachtgever.

- Urgent veiligheid: termijn maximaal 2 uren na melding veiligstellen, binnen 24 uur opgelost
- Normaal: termijn maximaal 24 uur na melding
- Overig: termijn maximaal 48 uur na melding

Opdrachtgever bepaald of een klacht of storing "urgent", "normaal" of "overig" is

Voor berekening van deze maximale termijn worden uitsluitend de uren van 07.00 tot 19.00 uur gehanteerd (6 dagen per week/maandag -zaterdag).

Additioneel reinigingen van ondergrondse containers worden door Opdrachtnemer binnen de hieronder gestelde termijnen, na de melding in het CMS aan Opdrachtnemer, opgelost (dat wil zeggen: reiniging aangevangen en afgerond).

- Urgent : termijn maximaal 4 uren na melding
- Normaal: termijn maximaal 24 uur na melding

Opdrachtgever bepaald of een extra reiniging "urgent" of "normaal" is.

6.3 Beschikbaarheid Perscontainer

Elke perscontainer dient tenminste 99,5% van het totaal aantal uren per jaar (8.760 uur) te functioneren. Anders geformuleerd: elke perscontainer mag maximaal 44 uur per jaar niet beschikbaar zijn. Voor berekening van deze maximale termijn worden 7 dagen per week en 24 uur per dag. Deze beschikbaarheid heeft betrekking op uitval wegens onderhoud en storingen. Oorzaken van buitenaf (bijv. molest door gebruikers, buitenwerking stellen wegens feestdagen) valt hierbuiten. De opdrachtnemer dient aan te tonen dat de oorzaken buiten zijn invloedssfeer vallen.

Elke containermanagementsysteem dient tenminste 99% van het totaal aantal uren per jaar (4.380 uur) te functioneren. Anders geformuleerd: elk CMS mag maximaal 44 uur per jaar niet beschikbaar zijn. Voor berekening van deze maximale termijn van 44 uur worden uitsluitend de uren van 07.00 tot 19.00 uur gehanteerd (7 dagen per week).

Deze beschikbaarheid heeft betrekking op uitval wegens onderhoud en storingen. Oorzaken van buitenaf (bijv. molest door gebruikers, buitenwerking stellen wegens feestdagen) valt hierbuiten. De opdrachtnemer dient aan te tonen dat de oorzaken buiten zijn invloedssfeer vallen.

Als de beschikbaarheid zoals beschreven niet gehaald wordt, is de opdrachtgever gerechtigd een boete in rekening te brengen. Deze boete zal maximaal € 50,- per uur overschrijding per perscontainer én per containermanagementsysteem per jaar bedragen. Het aantal uren waarover de boete geheven wordt is het aantal uren dat een perscontainer of een CMS meer dan het toelaatbaar aantal uren niet beschikbaar is.

Voorbeeld: 50 uur niet beschikbaar, toelaatbaar is 44 uur, boete over 6 uur.

De overschrijding van het totaal en van het aantal aaneengesloten uren per container zal onafhankelijk van elkaar worden vastgesteld en voor beide overschrijdingen zal de boete worden vastgesteld.

De overschrijding van de beschikbaarheid en de daaruit volgende boeteberekening zal afzonderlijk voor de perscontainers en de containermanagementsystemen worden vastgesteld.

6.4 Bewustwording van gebruikers

Opdrachtnemer voert een actief communicatie beleid naar Opdrachtgever ten aanzien van storingen en geconstateerde gebreken tijdens preventieve- en correctieve onderhoudsmeldingen door onjuist gebruik.

6.6 Prestatieafsprak SROI

Bij deze opdracht verplicht de Opdrachtnemer zich een waarde gelijk aan tenminste 2% van de totale uiteindelijke opdrachtwaarde van de gehele overeenkomstperiode, inclusief eventuele verlengingen en/of onderhoudstermijnen (excl. BTW), aan te wenden voor Social Return.

Uiterlijk zeven werkdagen na definitieve gunning dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met het Bureau Social Return van de gemeente Amsterdam via: social.return@amsterdam.nl.

Bureau Social Return adviseert de Opdrachtnemer over de invulling van Social Return.

De precieze invulling wordt vastgelegd in nadere prestatieafspraken. Deze prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van de onderliggende overeenkomst.

Indien de Opdrachtnemer zijn Social Return verplichting niet of niet geheel nakomt wordt het resterende bedrag van de verplichting, vermeerderd met een direct opeisbare boete ter hoogte van 100% van het resterende bedrag, bij de Opdrachtnemer in rekening gebracht.

6.7 Prestatieafspraken Duurzaamheid

Het Amsterdamse duurzaamheidsbeleid is verwoord in “de Agenda Duurzaamheid”. De pijlers richten zich op duurzame innovatie, circulaire economie, materialen en consumenten, klimaat en energie en mobiliteit. Zie voor meer informatie: www.amsterdam.nl/duurzaam.

Contractant verplicht zich om uiterlijk binnen twee jaar na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst het betreffende CO2-prestatieladder niveau uit zijn inschrijving te behalen. Indien Contractant deze verplichting niet nakomt is hij, zonder dat hiervoor een ingebrekestelling benodigd is, een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van:

Score 0	0% van de fictieve inschrijfprijs
Score A	0,80% van de fictieve inschrijfprijs
Score B	1,60% van de fictieve inschrijfprijs
Score C	2,40% van de fictieve inschrijfprijs
Score D	3,20% van de fictieve inschrijfprijs
Score E	4% van de fictieve inschrijfprijs

6.8 Rekenmodel

KPI Levering

1.

Levertijd wordt conform afspraak behaald, rapportage per maand, meting op kwartaalbasis.
Bij te late of onvolledige levering dan wel te late, onjuiste, onzorgvuldige uitvoering van werkzaamheden, zulks ter beoordeling van de Opdrachtgever, wordt door de Opdrachtgever bij elke dag vertraging dan wel onjuiste, onzorgvuldige uitvoering van werkzaamheden, zonder rechterlijke tussenkomst een onmiddellijk opeisbare boete van €50,- per container per dag in rekening gebracht. Tevens zullen dan de niet voorzienbare kosten zoals uren projectmanagement, extra kosten communicatie, extra kosten door stagnatie van de overige werkzaamheden, etc. van de Opdrachtgever en van derden ook voor rekening van de Opdrachtnemer zijn.
2.

Flexibiliteit van Opdrachtnemer, rapportage per maand, meting op kwartaalbasis.
Percentage van het aantal geleverde containers waarbij de gemeente de planningsafspraken niet is nagekomen, dan wel deze binnen 7 kalenderdagen voor afspraak heeft aangepast, en Opdrachtnemer dit vanuit flexibiliteit heeft opgelost.
3.

Coördinatie plaatsing, rapportage per maand, meting op kwartaalbasis.
Percentage van het aantal geleverde containers waarbij de gemeente heeft moeten bemiddelen in het contact tussen Opdrachtnemer en de civiele aannemer.

Met onderstaand rekenmodel kunnen boetes welke voor de KPI levering zijn aangezegd tot nul worden teruggebracht. De gemeente zal geen positief saldo uitkeren. Maximale positieve vergoeding is € 0,- (zegge nul Euro)

Niet voorzienbare kosten zoals extra uren projectmanagement, extra kosten communicatie, extra kosten door stagnatie van de overige werkzaamheden, etc. van de Opdrachtgever en van derden zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Onderstaande resultaten worden als volgt verrekend.
De waarde van 1 “Levering op tijd” en 2 “Flexibiliteit” worden met elkaar verrekend.
Bij 1 een percentage waarbij er niet op tijd geleverd is. bv 6% van de geleverde containers waren te laat.
Geeft 2 een percentage waar de Opdrachtnemer flexibel is geweest indien de gemeente te laat een wijziging heeft doorgegeven, bv 5%.

Dit geeft een resultaat van 1% waarbij de Opdrachtnemer in 1% van de levering niet voldoet aan tijdige levering

Dit getal kan verrekend worden met 3 “Coördinatie plaatsing” Indien de Opdrachtnemer in minimaal 98% van alle leveringen de coördinatie met de plaatsingsaannemer op zich neemt mag hiervoor +1% worden gerekend over het negatieve verschil van 1 en 2.

KPI Levering	totaal
1. Levering op tijd percentage van containers dat niet geleverd is conform planning	- 6%
2. Flexibiliteit percentage van geleverde containers waarbij gemeente de planningsafspraken niet is nagekomen, dan wel binnen 7 kalenderdagen heeft aangepast.	+5%
3. Coördinatie plaatsing maakt deel uit van de aanbidding, hier wordt gemeten hoe vaak de gemeente alsnog heeft moeten coördineren tussen Opdrachtnemer en plaatsingsaannemer (<2%).	+1%
Resultaat	0

KPI Storing

Onderhoudsplanning & uitvoering (Preventief onderhoud), 98% van de mijlpalen wordt conform afspraak behaald, rapportage op maandbasis, meting per kwartaal.

Niet nakomen van contractuele verplichting uit de aanbesteding van toepassing op reiniging, reparatie/onderhoud en keuring:

- € 75,= per constatering met een maximum van € 500,= per kalenderdag

Reiniging (additioneel), 98% van de mijlpalen wordt conform afspraak behaald op urgente meldingen, 93% van de mijlpalen wordt conform afspraak behaald op niet urgente meldingen rapportage op maandbasis, meting per kwartaal.

De reactietermijnen bij niet geplande extra reinigingen worden overschreden:

- € 150,= per constatering bij urgente meldingen
- € 75,= per constatering bij niet urgente meldingen

Reparatie/onderhoud (additioneel) 98% van de mijlpalen wordt conform afspraak behaald op calamiteiten en urgente meldingen, 93% van de mijlpalen wordt conform afspraak behaald op niet urgente meldingen rapportage op maandbasis, meting per kwartaal.

De reactietermijnen bij klachten of storingen worden overschreden:

- € 250,= per constatering bij calamiteiten
- € 150,= per constatering bij urgente meldingen
- € 75,= per constatering bij niet urgente meldingen

Klachten – Maximaal 3% van de leveringen en onderhoudsdiensten levert een gegronde klacht op, rapportage op maandbasis, meting per jaar.

Bij onvoldoende scoren op KPI's doet Opdrachtnemer een voorstel ter verbetering van de dienstverlening zoals aangegeven in het evaluatie overleg. Indien er significante verbetering is en voldaan wordt aan de KPI kan de Opdrachtgever de boete kwijtschelden.

KPI Storing	calamiteit	urgent	niet urgent
- Preventief onderhoud			
- Reiniging (additioneel)			
- Reparatie/onderhoud (additioneel)			
- Klachten			
Totaal			

7 Communicatie

7.1 Periodieke overleggen

De Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren regelmatig, per perceel, overleg volgens de onderstaande structuur:

- Uitvoeringsoverleg 1x per maand - reiniging, preventief- en correctief onderhoud en keuringen per stadsdeel
- Uitvoeringsoverleg 1x per maand – civiele werkzaamheden (derde partij)/leverantie/ afmontage per stadsdeel
- Contractmanagement 1x per kwartaal
- Prestatiemeting 2x per jaar

Door Opdrachtnemer worden uiterlijk 3 werkdagen voorafgaand aan het overleg een agenda en eventueel andere documenten toegestuurd ter voorbereiding op het overleg.

Opdrachtnemer stelt per overleg een verslag met actiepuntenlijst op en stuurt dit in concept binnen 2 werkdagen na het overleg op naar Opdrachtgever voor reactie. De acties worden voorzien van een uitvoerdatum. Indien acties niet naar behoren of niet tijdig zijn uitgevoerd (of de doelstellingen niet worden gehaald), worden maatregelen getroffen, kunnen boetes worden opgelegd of kan uiteindelijk de overeenkomst worden ontbonden. Deze overlegverslagen maken deel uit van de evaluatie van de prestatie indicatoren:

- veiligheid (van container en werkplek)
- kwaliteit van het geleverde werk, efficiency en doorlooptijd
- innovatie (verbeteringen kwaliteit van de werkzaamheden en technische staat van de containers).

De overlegverslagen worden, na goedkeuring van de Opdrachtgever, onderdeel van het contract.

7.2 Contractmanagement systeem

De gemeente is voornemens om met een Contractmanagement systeem te werken.

Uitwisseling van formele communicatie tussen partijen, onder andere communicatie ten aanzien van deelopdrachten voor het bestellen en leveren van containersystemen, zal plaatsvinden met gebruikmaking van een contractmanagement systeem.

De Gemeente stelt in door haar gebruikt Contractmanagement systeem een rol (met licentie) aan de Contractant ter beschikking.

De Contractant dient over voldoende kennis te beschikken om te communiceren via het Contractmanagement systeem. Om deze kennis van het programma op te doen, dient de Contractant aanwezig te zijn bij een door de Gemeente voor te organiseren gebruikersinstructie.

De Gemeente stelt het toe te passen Contractmanagement raamwerk, waarin de procedures en de communicatieafspraken tussen Gemeente en Contractant zijn beschreven, uiterlijk vijf werkdagen na gunning kosteloos ter beschikking aan de Contractant.

De Gemeente zal een Contractmanagement-raamwerk inrichten waarin de gewenste wijze van communiceren wordt vastgelegd. Binnen 2 weken nadat dit raamwerk door de Gemeente aan Contractant is verstrekt, zal de Contractant aangeven of en zo ja welke communicatiepatronen uit zijn projectorganisatie aan het raamwerk toegevoegd moeten worden.

Status van inloggen versus normale handtekening.

Het gebruik van het contractmanagement programma heeft een formele juridische status. Het is daarom niet nodig om allerlei documenten van handtekeningen te voorzien en te scannen. In overleg kan daarvan voor bepaalde documenten, zoals bijvoorbeeld de ondertekende contractstukken, worden afgeweken.

Kosten van stilstand en/of vertraging van de werkzaamheden als gevolg van tijdelijk niet beschikbaar en/of storing van het systeem komen niet in aanmerking voor verrekening, indien de storing binnen een dag verholpen is.

8 Rapportages

8.1 Rapporten

Voor Leveringen

Opdrachtnemer verstrekt 1x per maand (uiterlijk op de tweede vrijdag in de daarop volgende maand) een managementrapportage (in Excel formaat) van de werkzaamheden over de afgelopen maand per stadsdeel.

De rapportage omvat minimaal de onderstaande componenten:

- voortgang jaar- en maandplanning,
- verduidelijking op afwijkingen ten opzichte van de planningen,
- uitgevoerde werkzaamheden/geleverde diensten,
- openstaande opdrachten,
- garantiemelding op soort en per container.

Voor Additioneel reiniging, preventief-, correctief onderhoud en keuring

Opdrachtnemer verstrekt 1x per maand (uiterlijk op de tweede vrijdag in de daarop volgende maand) een managementrapportage (in Excel formaat) van de werkzaamheden over de afgelopen maand.

De rapportage omvat minimaal de onderstaande componenten:

- voortgang jaar- en maandplanning,
- verduidelijking op afwijkingen ten opzichte van de planningen,
- openstaande opdrachten,
- uitgevoerde werkzaamheden/geleverde diensten,
- specificatie van de werkzaamheden/onderdelen per container, per datum en het resultaat van de werkzaamheden,
- gemiddelde kostprijs per container sinds aanvang van het contract,
- de kosten van schade, molest en onjuist gebruik van de containers,
- vermelding van de 25 containers met de hoogste en laagste kosten, sinds aanvang van het contract (containernummer en prijs in euro's),
- storingsmeldingen per container,
- tijdsduur van de uitval per container.

De rapportage volgend op het eindigen van een contractjaar wordt aangemerkt als jaarrapportage en bevat daarnaast ook:

- Gerealiseerde verbetervoorstellen,
- Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties,
- voortgang Social Return,
- Voortgang Duurzaamheid.

Aldus in drievoud opgemaakt en ondertekend te Amsterdam op INVULLEN

Namens de Gemeente

Namens Contractant

INVULLEN

INVULLEN