

Inhuur Schippers en Pontwachters

service level agreement

Versie:	1.0
Datum	30 oktober 2020
Vertrouwelijkheidsniveau:	betrokkenen

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Opzet	3
1.2	Doel	3
2	Dienstverlening.....	4
2.1	Scope	4
2.2	Bereikbaarheid Opdrachtnemer	4
2.3	Overlegstructuur	5
2.4	Managementinformatie	6
3	KPI's en monitoring.....	7
3.1	Methodiek	7
3.2	Regulier proces	7
3.3	Extra diensten proces.....	8
3.4	Spoedverzoek proces schipper	9
3.5	Spoedverzoek proces pontwachter.....	10

1 Algemeen

1.1 Opzet

GVB en Opdrachtnemer hebben een Overeenkomst gesloten voor de inzet van schippers en pontwachters voor de flexibele schil ten behoeve van de exploitatie van de veerverbindingen in het Noordzeekanaalgebied tussen de zeesluis in IJmuiden en de Oranjesluizen. Deze Overeenkomst heeft **referentienummer 2020-43**. De Service Level Agreement (SLA) beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen die zijn vastgelegd in de Overeenkomst. Indien er sprake is van strijdigheid tussen formuleringen in de Overeenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de Overeenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Overeenkomst.

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door GVB en Opdrachtnemer ingediend en gezamenlijk besproken in het tactische overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door GVB en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

GVB en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van GVB.

De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de Overeenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld.

1.2 Doel

Opdrachtnemer voert in overeenstemming met de uitgangspunten in de Overeenkomst met bijlagen, waaronder het Programma van Eisen¹, de dienstverlening uit. Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, evenals de wijze van leveren, de bewaking en de verbetering ervan.

Indien GVB andere sturingselementen dan de SLA wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

¹ Document: "Inhuur Schippers en Pontwachters – programma van eisen dienstverlening – 1.0" d.d. 14-10-2020.

2 Dienstverlening

2.1 Scope

Om de continuïteit van veerdiensten te kunnen garanderen heeft GVB een vaste bezetting en een flexibele (inhuur) bezetting. Voor de invulling van flexibele bezetting op haar veerverbindingen heeft GVB Veren een leverancier van tijdelijk in te zetten flexibel personeel voor de functie van schipper en pontwachter voor de volgende roosterdiensten:

- Invullen diensten bij verzuim of verlof (indien niet op andere wijze mogelijk)
- Invullen diensten van de huurvloot (soms op korte termijn)
- Invullen diensten reserveschipper
- Exploitatie van het Nachtelijk Westveer
- Exploitatie van spitsdiensten (Velserpont)
- Exploitatie tijdens een groot evenement (zoals Koningsdag, festivals)
- Exploitatie als alternatief bij tunnelonderhoud (zoals Velserpont).

aantal diensten indicatief:

Dienstverdeling maandag t/m donderdag: aantal **64** diensten

Dienstverdeling vrijdag: aantal **60** diensten

Dienstverdeling zaterdag: aantal **42** diensten

Dienstverdeling zondag: aantal **42** diensten

2.2 Bereikbaarheid Opdrachtnemer

De contactpersoon (regio- of accountmanager) van Opdrachtnemer is bereikbaar tijdens normale kantooruren via onderstaande contactgegevens:

- Telefoonnummer: (<telefoonnummer Opdrachtnemer>);
- E-mail: (<e-mailadres Opdrachtnemer>).

De Planner van Opdrachtnemer is voor dagelijkse aangelegenheden per week een dagdeel aanwezig op locatie GVB Veren, Aambeeldstraat 8, 1021 KB Amsterdam.

Voor Perceel IJveren is dit van 06:00 tot 12:00.

Voor Perceel Noordzeekanaal is dit van 12:00 tot 18:00.

Daarnaast is Opdrachtnemer 24 uur per dag en zeven dagen per week inclusief de officiële feestdagen (24/7) telefonisch bereikbaar ten behoeve van het in ontvangst kunnen nemen van een spoedverzoek, via onderstaande contactgegevens:

- Telefoonnummer: (<spoed-telefoonnummer Opdrachtnemer>).

2.3 Overlegstructuur

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen voor de communicatiemomenten en informatievoorziening tussen GVB en Opdrachtnemer. Opgevraagde rapportages en gespreksverslagen worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van GVB.

Niveau	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen GVB	Frequentie
Strategisch	Directie / hoger management	vervoermanager, operationeel manager, teamleider Bedrijfsbureau	eens per jaar, of zoveel vaker als daarvoor aanleiding is
Tactisch	Regio- of accountmanager	teamleider Bedrijfsbureau, coördinator Opleidingen en Evenementen	eens per kwartaal, of zoveel vaker als daarvoor aanleiding is
Operationeel	Planner	Planner	dagelijks

De mogelijke bespreekpunten per niveau zijn in elk geval en niet uitsluitend als volgt:

Strategisch

- evaluatie contract
- evaluatie overall performance o.a. KPI's
- ontwikkelingen
- uit tactisch overleg geëscaleerde zaken

Tactisch

- plan van aanpak van Opdrachtnemer hoe deze een uitbreiding / inkrimping in dienstverlening GVB zal gaan opvangen
- evenementen kalender bijhouden, aankomende evenementen, hoe groot wordt de inzet van flexibele arbeidskrachten
- prognose volume in te huren flexibele arbeidskrachten
- de mate van invullen door Opdrachtnemer van door GVB Veren aangezegde diensten
- geleverde diensten
- correctheid administratie
- correctheid facturen
- eventuele afzeggingen
- eventuele vermissingen
- eventuele klachten
- overnemen van medewerkers
- hoe functioneren de vaste aanspreekpunten voor de inhuurmedewerkers voor hun ondersteuning op het gebied van functioneren, verzuim, ontwikkeling e.d.
- uit operationeel overleg geëscaleerde zaken

Operationeel:

- de kwaliteit van dienstverlening
- de planning
- de mate van invullen van beschikbare diensten

- eventuele afzeggingen
- eventuele vermissingen / niet op komen dagen
- eventuele klachten.

Onderstaande tabel geeft de contactgegevens weer van de contactpersonen.

Type overleg	Contactpersoon GVB	Contactpersoon Opdrachtnemer
Tactisch	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>
Operationeel	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>

2.4 Managementinformatie

Opdrachtnemer levert per e-mail elk kwartaal een rapportage inzake de overall performance op de KPI's en de monitoring ervan over het voorgaande kwartaal.

Opdrachtnemer levert per e-mail wekelijks op maandag een urenoverzicht met de in de voorgaande week werkelijk ingevulde uren met de details

- datum
- veerdienst
- aanvangstijd
- gewerkte uren
- eindtijd
- functie
- naam/personeelsnummer
- geldend tarief
- eventuele toeslag met reden
- reiskosten / afstand woonwerk
- eventuele bijzonderheden.

Op aanvraag rapporteert Opdrachtnemer ook tussentijds.

3 KPI's en monitoring

3.1 Methodiek

GVB verwacht dat Opdrachtnemer een bijdrage levert aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening tussen Opdrachtnemer en GVB met name op het gebied van kwaliteit en efficiency. Vier keer per jaar vindt tijdens het tactisch overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend.

GVB ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.

3.2 Regulier proces

KPI	Norm	Meetmethodiek
Toekennen van flexibele arbeidskrachten aan de aangezegde diensten Instrueren van de betreffende flexibele arbeidskrachten over hun diensten	Opdrachtnemer moet elke woensdag uiterlijk om 14:00 uur de voor de gehele opvolgende week (maandag t/m zondag) aangezegde werkdiensten hebben voorzien van de namen van flexibele arbeidskrachten.	Managementrapportage Opdrachtnemer. Meten van het percentage wordt gedaan per week van maandag tot en met zondag.
<u>Procedure herstel norm</u> Opdrachtnemer legt binnen twee weken een verbeterplan conform SMART principes voor aan GVB. Het plan wordt binnen vijf werkdagen door GVB beoordeeld. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen tien werkdagen geïmplementeerd te worden. Er is sprake van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst wanneer de Norm - op woensdag uiterlijk om 14:00 uur niet voor 95% is behaald, of - op donderdag uiterlijk om 14:00 uur niet voor 99% is behaald, of - er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan. Indien de tekortkoming aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend heeft GVB recht op vergoeding van de geleden schade, zoals inhuurkosten bij een derde partij. GVB is hoe dan ook gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden tenzij nakoming onmogelijk is.		

3.3 Extra diensten proces

KPI	Norm	Meetmethodiek
Toekennen van flexibele arbeidskrachten aan de aangezegde diensten Instrueren van de betreffende flexibele arbeidskrachten over hun diensten	Bij een onverhoopt voorkomend planningsprobleem in de bezettingsplanning zegt GVB uiterlijk 24 uren vooraf twee stuks extra beschikbare diensten aan, met bijbehorende afvaart- en opkomsttijden. Opdrachtnemer dient deze uiterlijk acht uur voor aanvang dienst in te vullen met de namen van flexibele arbeidskrachten.	Operationeel overleg.
<u>Procedure herstel norm</u> Opdrachtnemer legt binnen twee weken een verbeterplan conform SMART principes voor aan GVB. Het plan wordt binnen vijf werkdagen door GVB beoordeeld. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen tien werkdagen geïmplementeerd te worden. Er is sprake van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst wanneer de Norm - per kwartaal niet voor 99% is behaald, of - er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan. Indien de tekortkoming aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend heeft GVB recht op vergoeding van de geleden schade, zoals inhuurkosten bij een derde partij. GVB is hoe dan ook gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden tenzij nakoming onmogelijk is.		

3.4 Spoedverzoek proces schipper

KPI	Norm	Meetmethodiek
Onmiddellijk toekennen van flexibele arbeidskrachten aan de aangezegde diensten Instrueren van de betreffende flexibele arbeidskrachten over hun diensten en zorgen dat ze vertrekken	Opdrachtnemer garandeert dat bij een telefonisch ontvangen spoedverzoek er binnen twee klokuren twee flexibele arbeidskrachten voor die dag voor de functie schipper op een door GVB aangewezen locatie geleverd kunnen worden.	Operationeel overleg.
<u>Procedure herstel norm</u> Opdrachtnemer legt binnen twee weken een verbeterplan conform SMART principes voor aan GVB. Het plan wordt binnen vijf werkdagen door GVB beoordeeld. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen tien werkdagen geïmplementeerd te worden. Er is sprake van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst wanneer de Norm - per kwartaal niet voor 99% is behaald, of - er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan. Indien de tekortkoming aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend heeft GVB recht op vergoeding van de geleden schade, zoals inhuurkosten bij een derde partij. GVB is hoe dan ook gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden tenzij nakoming onmogelijk is.		

3.5 Spoedverzoek proces pontwachter

KPI	Norm	Meetmethodiek
Onmiddellijk toekennen van flexibele arbeidskrachten aan de aangezegde diensten Instrueren van de betreffende flexibele arbeidskrachten over hun diensten en zorgen dat ze vertrekken	Opdrachtnemer dient bij een telefonisch ontvangen spoedverzoek binnen twee klokuren één flexibele arbeidskracht voor de functie pontwachter op een door GVB aangewezen locatie te leveren.	Operationeel overleg.
<u>Procedure herstel norm</u> Opdrachtnemer legt binnen twee weken een verbeterplan conform SMART principes voor aan GVB. Het plan wordt binnen vijf werkdagen door GVB beoordeeld. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen tien werkdagen geïmplementeerd te worden. Er is sprake van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst wanneer de Norm - per kwartaal niet voor 99% is behaald, of - er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan. Indien de tekortkoming aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend heeft GVB recht op vergoeding van de geleden schade, zoals inhuurkosten bij een derde partij. GVB is hoe dan ook gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden tenzij nakoming onmogelijk is.		