



Service Level Agreement

voor een openbare procedure conform de Aanbestedingswet 2012

Perceel 1: Comfort schoonmaak metrostations Oostlijn en Ringlijn en tramhaltes Amstelveenlijn en IJ-tram

Referentienummer: 2021-03

Datum: 28 januari 2021

Status: definitief

Versie: 1.0

Vertrouwelijkheidsniveau: Openbaar

Colofon

GVB Infra B.V.
Afdeling Assetmanagement
Provinciale weg 2
1112 XT Diemen

Inkoop

Contactpersoon Ing. Th.H. van der Vinne
telefoonnummer 06 2000 6962

Inhoudsopgave

1	Algemeen	4
1.1	Begripsbepalingen	4
1.2	Algemene bepalingen	5
1.3	Doel	5
2	Dienstverlening.....	6
2.1	Scope	6
2.2	Meldingen	6
2.3	Calamiteiten.....	7
2.4	Bereikbaarheid Opdrachtnemer.....	7
3	Overlegstructuur	7
3.1	Schema	7
4	Managementinformatie	8
4.1	Jaarrapportage ten behoeve van het Strategisch overleg	8
4.2	Kwartaalrapportages ten behoeve van het Tactische overleg	9
4.3	Verslag ten behoeve van het Operationeel overleg	10
5	Financiële inhoudingen.....	11
5.1	Technische kwaliteit	11
5.2	Vervanging van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde items.....	12
5.3	Financiële inhoudingen	12
6	Kritische- & Prestatie indicatoren	16
6.1	KPI perspectieven	16
6.2	Prestatie Indicatoren.....	18
6.3	Opvolging PvE en aanbidding Opdrachtnemer.....	19
6.4	Toelichting procesmonitor	19
6.5	Beoordeling	20
6.6	Corrigerende maatregelen.....	21
7	Online Dashboard Opdrachtgever	22
7.1	Registratie:	22
7.2	Rapportages:	22
7.3	Toegang:	22
7.4	Kosten middelen:	22

1 Algemeen

1.1 Begripsbepalingen

Begrip/afkorting	Aanduiding
Opdrachtgever	GVB Infra B.V.
Opdrachtnemer	De onderneming (rechtspersoon) waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst is aangegaan en diens rechtsgeldige vertegenwoordiger(s).
Partijen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer
Teamleider Stations Metro	Integraal verantwoordelijk voor de Afdeling Stations
Assetmanager	Is de operationeel beheerder van het betreffende techniekveld. In opdracht van de Teamleider Stations Metro, verantwoordelijk dat alle met de Opdrachtgever van GVB gemaakte afspraken worden uitgevoerd, inclusief de diverse Overeenkomsten met Opdrachtnemers.
Inspecteur	Dit is het dagelijkse aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer. De coördinator controleert alle uitgevoerde werkzaamheden van Opdrachtnemer. Vanuit die hoedanigheid informeert en adviseert hij de Assetmanager m.b.t. kwaliteit, inzet, prijsvorming etc. .
LM	Leveranciersmanager Dit is een medewerker van Opdrachtgever, die op tactisch en strategisch niveau uitvoering geeft aan het contract- en leveranciersmanagement en verantwoordelijk is voor het maken, wijzigen en uitvoeren van afspraken met Opdrachtnemer en in samenspraak met inkoop te laten wijzigen in het contract.
Inkoopadviseur	De inkoopadviseur is een medewerker van de Opdrachtgever bij de afdeling Inkoop, welke door Opdrachtgever wordt ingezet om daar waar nodig te adviseren bij besluitvorming en andere voorkomende vraagstellingen m.b.t. de Overeenkomst met Opdrachtnemer.
MVO	Maatschappelijk Verantwoord ondernemen
KPI & PI	Kritische Prestatie Indicator & Prestatie indicator
PvE	Programma van Eisen: Document met Bijlagen, waarin een uitgebreide omschrijving van de eisen, wensen en (technische) specificaties zijn opgenomen, waaraan de schoonmaak moet voldoen.
SLA	Service Level Agreement

1.2 Algemene bepalingen

Tussen partijen is een overeenkomst met contractnummer 2021-03 afgesloten, aan Partijen genoegzaam bekend. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van de Partijen die zijn vastgelegd in de overeenkomst.

Is er sprake 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.

Het in artikel 1.2.1 bepaalde impliceert niet dat onderwerpen die in de overeenkomst zijn behandeld, in de SLA nader worden uitgewerkt: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de overeenkomst nadere afspraken moeten worden gemaakt, worden in de SLA behandeld.

De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de overeenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Aangezien de SLA, in verhouding tot de overeenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal vier maal per jaar tussen Partijen worden besproken en zo nodig worden aangepast.

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

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door Partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactische overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever 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.

1.3 Doel

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

Dit laat onverlet dat de KPI's te leveren prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.

2 Dienstverlening

2.1 Scope

Binnen de scope van de Opdracht vallen onder andere de volgende werkzaamheden:

- Regulier onderhoud, meer specifiek:
 - Het op basis van de door GVB opgegeven programma's vegen en verwijderen van grof vuil van de perrons (exclusief Oostlijn, pilot met dagbesteding);
 - Het dagelijks legen van afvalbakken (exclusief Oostlijn, pilot dagbesteding);
 - Dagelijkse vlekverwijdering (tot reikhoogte) van vloeren, glas, betegelde- en geschilderde wanden, RVS, stations meubilair, liften, roltrappen, OV-chip, etc.;
 - Het wekelijks afnemen (tot reikhoogte) van glas RVS, op barriers, OVCP-poorten, kaartverkoopautomaten, meubilair, liften, roltrappen, OV-chip, etc.;
 - Aanvullen dienstregelingen in de dispensers;
 - Verwijderen (kleine) graffiti;
 - Gladheidbestrijding;
 - Leveren en aanvullen sanitaire behoeften.
- Regie werkzaamheden:
 - Verwijdering vervuiling door lichaamseigen stoffen
 - Schoonmaakactiviteiten als gevolg van vandalisme (incl. vervangen breekglasjes);
 - Verwijderen verstoringen zitplaatsenabrijs;
 - Afroep- en specialistische werkzaamheden, welke op afroep worden uitgevraagd door Opdrachtgever naast de geprogrammeerde werkzaamheden.
- Communicatie over- en optimalisatie van de betrokken processen;
- Accountmanagement inclusief het opstellen van managementrapportages.

2.2 Meldingen

De Inspecteurs van Rail Services registreren de eigen meldingen zoveel als mogelijk centraal vanuit de betrokken afdeling zelf via het online dashboard aan Opdrachtnemer. Daarnaast fungeert ook het CAB ook als meldpunt Opdrachtnemer(s).

Opdrachtnemer signaleert binnen deze overeenkomst zelf graffiti's, verstoringen, vandalisme. etc. en verwerkt het geheel inclusief bijbehorende informatie in het online dashboard van GVB.

De volgende oplostijden gelden voor de meldingen

Soort melding	Oplostijd
Graffiti – binnen scope P1	< 24 uur
Graffiti – buiten scope P1 maar vallend in P2	Melding aan Opdrachtnemer P2 < 1 uur
Graffiti – Kwetsend	Melding aan Opdrachtnemer P2 < 30 minuten
Graffiti – in spoor en/of alleen bereikbaar met voorzieningen	Melding aan Opdrachtnemer P2 < 1 uur
Calamiteiten en verstoringen	Opvolging < 1 uur
Antwoord op vraag	< 24 uur
Reactie op klacht	< 24 uur
Afmelden klacht, wens, informatieverzoek, storing	Binnen 3 werkdagen

2.3 Calamiteiten

Een ernstig voorval/calamiteit kan binnen GVB te allen tijde gemeld worden aan de afdeling CAB via alarmnummer 8888. Deze afdeling is 24 uur per dag bemand en heeft een directe lijn met Brandweer, GG&GD en Politie.

Er is sprake van een ernstig voorval/calamiteit indien er bijv. iemand in het spoor is gevallen, een aanrijding met een persoon heeft plaatsgevonden en/of er als gevolg van een externe oorzaak (brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen en dergelijke) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering of veiligheid van mensen of gebouwen te herstellen.

2.4 Bereikbaarheid Opdrachtnemer

Opdrachtnemer is 24 per dag / 365 dagen per jaar bereikbaar, voor GVB, via onderstaande contactgegevens:

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

3 Overlegstructuur

3.1 Schema

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de communicatiemomenten en informatievoorziening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning worden de deelnemers aan de overleggen vastgesteld.

Niveau	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen Opdrachtgever	Freq.
Strategisch	<.....>	teamleider Stations Leveranciersmanager Inkoopadviseur (<i>indien noodzakelijk</i>)	Een keer per (contract)jaar
Tactisch	<.....>	Assetmanager Stations Leveranciersmanager Inspecteur Stations Inkoopadviseur (<i>indien noodzakelijk</i>)	Vier keer per (contract)jaar
Operationeel	<.....>	Inspecteur Assetmanager (<i>indien noodzakelijk</i>)	Maandelijks

4 Managementinformatie

Opgevraagde rapportages en gespreksverslagen van alle communicatiemomenten worden opgesteld door Opdrachtnemer en digitaal ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever en dienen ook beschikbaar te zijn voor GVB via het online dashboard.

4.1 Jaarrapportage ten behoeve van het Strategisch overleg

Opdrachtnemer verstrekt eenmaal per jaar een terugblik over het voorgaande contractjaar met daarin op hoofdlijnen opgenomen, de belangrijkste gebeurtenissen.

- Veiligheid;
- Kwaliteit;
- Financieel;
- Personeel;
- Operationeel;
- MVO en Milieumanagement;
- Social Return;
- Milieuaspecten;

Opvolgend per onderdeel (of ingesloten in het betreffende hoofdstuk) is er in dezelfde jaarrapportage een prognose inclusief een integraal plan van aanpak opgenomen voor het komende contractjaar over de totale dienstverlening van de overeenkomst. Onderdelen die Opdrachtgever in deze jaarrapportage ook minimaal terug zal willen zien, zijn:

- V&G beleid en status beloften Opdrachtnemer in relatie tot de ambities van GVB m.b.t. de veiligheidsladder;
- Markontwikkelingen welke van toepassing zijn op de opdracht;
- Status transitieplan;
- Social Return
- Voorstellen voor efficiencyverbeteringen;
- Voorstellen ter verbetering van kwaliteit t.o.v. de resultaten uit de OV-klantbarometer;
- Een plan hoe verbruik middelen te verminderen en/of de milieu impact hiervan;
- Prognose- en impact van de plannen op de beoogde resultaten uit het KPI model;
- Andere verbeteracties.

De uitwerking wordt door Opdrachtnemer gemaakt en met Opdrachtgever gedeeld binnen 15 werkdagen na afsluiting van het laatste kwartaal van het contractjaar uiteindelijk gevolgd door een presentatie aan Opdrachtgever in een gezamenlijk overleg.

4.2 Kwartaalrapportages ten behoeve van het Tactische overleg

Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal een verslag met managementinformatie aan Opdrachtgever waarmee Opdrachtgever sturing kan geven aan het contract. Informatie wordt zowel per maand, kwartaal als cumulatief gepresenteerd. Onderdelen welke daarin zijn opgenomen zijn onder andere:

- Veiligheid:
 - Opdrachtnemer verstrekt elk kwartaal een overzicht van (bijna)ongevallen, oorzaak- en gevolg van deze incidenten en maatregelen die naar aanleiding hiervan genomen zijn. Hierbij worden ook de LMRA's (Laatste Minuut Risico Analyses) inzichtelijk gemaakt;
 - Status implementatie beleid en beloften Opdrachtnemer m.b.t. de veiligheidssladder.
- Kwaliteit:
 - Resultaten per locatie van uitgevoerde kwaliteitsmetingen door Opdrachtnemer, Opdrachtgever en eventuele derden. Inclusief een analyse van trends en mogelijk benodigde (verbeter)acties per locatie;
 - Klachten en Meldingen.
- Financieel:
 - Kosten regulier, periodiek, regiewerkzaamheden, graffiti, vandalisme, ballastbed en (eventuele) inhoudingen.
- Personeel:
 - Statusoverzicht opleidingen en overige kwalificaties medewerkers (productie en toezicht);
 - Ureninzet per maand met een verdeling naar de dag-, avond- en nachturen en gesplitst naar vast personeel en uitzendkrachten;
 - Ziekteverzuimpercentage incl. toelichting;
 - Status transitieplan / (Natuurlijk) verlooppercentage incl. toelichting;
 - Inclusief toelichting afwijkingen en acties.
- Operationeel:
 - Coördinatie met Opdrachtnemer van Perceel 2 en -derde gericht op dagbesteding;
 - Overzicht voortgang dagelijks onderhoud op onderdelen;
 - Overzicht totaal aantal meldingen van kleine graffiti incl. m2 en ureninzet per graffiti;
 - Overzicht graffiti's gemeld bij- en teruggekoppeld door Opdrachtnemer van perceel 2;
 - Overzicht aantal meldingen vandalisme, inclusief aard vandalisme en kosten;
 - Overzicht overige klachten/meldingen inclusief ondernomen acties en structurele oplossingen;
 - Overzicht verbruik sanitaire artikelen.
- MVO/Milieumanagement
- Social Return
 - Het ingezette % van de omzet aan dit onderdeel met de daarmee bereikte resultaten (vanaf het 2^e contractjaar).

4.3 Verslag ten behoeve van het Operationeel overleg

Er vindt maandelijks Operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

In dit overleg wordt de dagelijkse gang van zaken besproken. Agendapunten zijn onder andere:

- Actiepunten voorgaand overleg
- Ingezonden stukken;
- Veiligheid;
- Kwaliteit;
- Voortgang coördinatie met Opdrachtnemer van Perceel 2 en -derde gericht op dagbesteding;
- Financiële zaken;
- Personele zaken;
- Voortgang dagelijks onderhoud;
- Meldingen graffiti's, vandalisme etc.;

Het verslag van het overleg wordt binnen 5 werkdagen na het overleg door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld.

5 Financiële inhoudingen

Opdrachtgever heeft met betrekking tot de financiële inhoudingen gezocht naar een gepaste stimulans, met een focus op veiligheid, kwaliteit en het opvolgen van voor Opdrachtgever belangrijke afspraken binnen de ze overeenkomst.

Het overzicht zal ieder kwartaal worden ingebracht in het kwartaaloverleg en binnen het volgende kwartaal met Opdrachtnemer worden verrekend.

5.1 Technische kwaliteit

De technische kwaliteit wordt beoordeeld met behulp van VSR-metingen, uitgevoerd door een daarvoor opgeleide inspecteur van Opdrachtgever en/of een onafhankelijke derde partij welke wordt ingeschakeld door Opdrachtgever. De metingen worden uitgevoerd conform de uitgangspunten uit het Kwaliteitshandboek en elementenlijst zoals toegevoegd aan het PvE.

Ieder station wordt tenminste een keer per jaar gecontroleerd.

De norm voor een VSR-meting bedraagt een 7,0.
Het rapportcijfer wordt als volgt bepaald:

$$10 - \frac{\text{Aantal fouten} \times 4}{\text{Goedkeurgrens}} = \text{cijfer}$$

Wanneer een initiële VSR-controle onvoldoende blijkt (lager dan een 7,0) wordt binnen 5 werkdagen na het versturen van de rapportage aan de Opdrachtnemer een hercontrole uitgevoerd op kosten van de Opdrachtnemer.

Met betrekking tot de kwaliteitscontroles zijn de volgende bepalingen van toepassing:

Metingen	Resultaat	Gevolgen	Bepaling
Geplande (1)	Onvoldoende	Hermeting binnen 5 werkdagen na resultaatmeting	Kosten hermeting
Hermeting (1)	Onvoldoende	Hermeting binnen 5 werkdagen na resultaatmeting	Kosten hermeting verhoogd met 5% contractwaarde (maandbedrag) van betreffende station
Hermeting (2)	Onvoldoende	Hermeting binnen 5 werkdagen na resultaatmeting	Kosten hermeting verhoogd met 10% contractwaarde (maandbedrag) van betreffende station
Hermeting (3)	Onvoldoende	Hermeting binnen 5 werkdagen na resultaatmeting	Kosten hermeting verhoogd met 20% contractwaarde (maandbedrag) van betreffende station
Hermeting (4)	Onvoldoende	Procedure ingebrekestelling van toepassing	

5.2 Vervanging van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde items.

Te vervangen items, zoals contractorpassen en sleutels worden direct verrekend.

Onderwerp	Beschrijving	Vervangingswaarde / Bepaling
Contractorpassen	Verlies van de contractorpas.	€ 50,00 per nieuwe pas
	Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de contractorpas.	Contractorpas wordt ingenomen door Opdrachtgever
Sleutelprocedure	Verlies van de sleutel.	€ 250,00 per nieuwe sleutel.
	Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.	Sleutel wordt ingenomen door Opdrachtgever
		Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een medewerker van het perceel te verwijderen, indien voor de derde keer geconstateerd wordt dat hij/zij oneigenlijk gebruik maakt van de sleutel.
Parkeervrijstelling	Misbruik van de vrijstelling	Vrijstelling wordt door verbalisant ingenomen en door Opdrachtgever voor minimaal 3 maanden ingetrokken.
		De kosten als gevolg van het verbaliseren zijn voor Opdrachtnemer
		De kosten voor de vrijstelling alsmede de mogelijke gevolgkosten voor GVB (intrekken vergunning) worden in rekening gebracht bij Opdrachtnemer.
		Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een medewerker van het perceel te verwijderen, indien voor een tweede keer geconstateerd wordt dat hij/zij oneigenlijk gebruik maakt van deze vrijstelling.

5.3 Financiële inhoudingen

Voorafgaand aan het opleggen van een financiële inhouding zal Opdrachtgever in zijn algemeenheid, Opdrachtnemer schriftelijk waarschuwen. Opvolgend is Opdrachtgever gerechtigd om aan Opdrachtnemer de in onderstaande tabel beschreven financiële inhoudingen op te leggen.

Onderwerp	Beschrijving	Inhouding / Bepaling
Bereikbaarheid	De Opdrachtnemer is ten behoeve van meldingen en calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Opdrachtgever is de Opdrachtnemer binnen één uur ter plaatse van de melding/calamiteit aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.	Indien Opdrachtnemer voor de 5 ^e keer in een contractjaar niet voldoet aan deze voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 250,00 per opvolgende constatering.
		Vanaf de 10 ^e constatering in een contractjaar is GVB gerechtigd een inhouding op te leggen van € 1.000,00 per constatering.
Inzet persoonlijke bescherming middelen (PBM's)	De Opdrachtnemer is verplicht om de medewerkers te voorzien van alle voor haar werkzaamheden benodigde PBM's en toezicht te houden op het gebruik. Indien Opdrachtgever constateert dat de PBM's niet of niet correct worden gedragen, is Opdrachtgever gerechtigd de werkzaamheden te doen staken en/of de betrokken medewerkers van de betreffende locatie weg te sturen.	Indien na de 3 ^{de} waarschuwing binnen de looptijd van de overeenkomst nogmaals veiligheidsregels niet worden nageleefd is GVB gerechtigd de dienstverlener een inhouding op te leggen van maximaal € 500,00 per constatering en/of de overtreder(s) te weren van GVB locaties.
Naleven veiligheidsregels.	Bij constatering van het niet naleven van de veiligheidsregels is Opdrachtgever gerechtigd de werkzaamheden te doen staken en/of de betrokken medewerkers van Opdrachtnemer van de betreffende locatie weg te sturen zonder dat dit voor verrekening in aanmerking komt.	Indien na de 3 ^{de} waarschuwing binnen de looptijd van de overeenkomst nogmaals veiligheidsregels niet worden nageleefd is GVB gerechtigd de dienstverlener een inhouding op te leggen van maximaal € 1.000,00 per constatering en/of de overtreder(s) te weren van GVB locaties. De eventueel door controlerende instanties aan Opdrachtgever opgelegde boetes zullen alsnog verhaald worden op de Opdrachtnemer.

Onderwerp	Beschrijving	Inhouding / Bepaling
Ter beschikking gestelde (veiligheids)middelen	Bij constatering van onzorgvuldig gebruik van aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde en/of vereiste (veiligheids) middelen, is Opdrachtgever gerechtigd de werkzaamheden te doen staken en/of de betrokken medewerkers van de betreffende locatie weg te sturen zonder dat dit voor verrekening in aanmerking komt.	Bij constatering zal GVB ook de mogelijke (gevolg)schade willen verhalen op Opdrachtnemer. Indien na de 3 ^{de} waarschuwing binnen de looptijd van de overeenkomst nogmaals veiligheidsregels niet worden nageleefd is GVB gerechtigd de dienstverlener een inhouding op te leggen van maximaal € 1.000,00 per constatering en/of de overtreder(s) te weren van GVB locaties. De eventueel door controlerende instanties aan Opdrachtgever opgelegde boetes kunnen alsnog verhaald worden op de Opdrachtnemer.
Afvaltransport	Het is de Opdrachtnemer ten strengste verboden om afval met de metrotreinen te vervoeren.	Indien Opdrachtgever constateert dat voor de 3 ^e keer in een contractjaar wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 250,00 per constatering
		Vanaf de 5 ^e constatering binnen een contractjaarjaar bedraagt de inhouding € 1.000,00 per constatering.
Vervoer materiaal, middelen, machines	Het is personeel van Opdrachtnemer in de metro en/of tram alleen toegestaan om voor het vervoer van kleine materialen gebruik te maken van een kleine gesloten rugtas. E.e.a. ook conform het gestelde in 8.1 van het PVE. Daarbuiten is het Opdrachtnemer ten strengste verboden om materiaal, middelen en machines te transporteren middels gebruikmaking van de metro en/of tram.	Indien Opdrachtgever constateert dat voor de 3 ^e keer binnen de looptijd van de overeenkomst wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 250,00 per constatering
		Vanaf de 5 ^e constatering per contractjaar bedraagt de inhouding € 1.000,00 per constatering.
		Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een medewerker van het perceel te verwijderen, indien voor de derde keer geconstateerd wordt dat hij/zij geen opvolging geeft aan deze regel.

Onderwerp	Beschrijving	Inhouding / Bepaling
Beheer machines, materialen en middelen	Het is ten strengste verboden machines, materialen en middelen onbeheerd achter te laten in publiekstoegankelijke ruimten. Indien Opdrachtgever constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen.	Indien Opdrachtnemer voor de 3 ^e keer in een contractjaar niet voldoet aan deze voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 250,00 per opvolgende constatering.
		Vanaf de 5 ^e constatering binnen een contractjaar bedraagt de inhouding € 1.000,00 per keer.
Geluidsoverlast	Om overlast bij buurtbewoners tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te voorkomen, zet de Opdrachtnemer machines in met een geluidsproductie van maximaal 50db. Indien Opdrachtgever constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen.	Vanaf de 3 ^e keer binnen de looptijd van de overeenkomst is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 250,00 per opvolgende constatering.
		Vanaf de 5 ^e constatering bedraagt de inhouding € 1.000,00 per keer.
Sluitprocedure	Open laten van toegangsdeuren, schoonmaak- afvalcontainerruimtes en dienstgangen.	Indien Opdrachtnemer voor de 3 ^e keer in een contractjaar niet voldoet is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 500,00 per constatering
		Vanaf 3 constateringen per contractjaar bedraagt de inhouding € 2.000,00 per constatering.
	Bij constatering van het niet opvolgen van de sluitprocedure door een medewerker van de Opdrachtnemer.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een medewerker van het perceel te verwijderen, indien voor de derde keer geconstateerd wordt dat hij/zij geen opvolging geeft aan de sluitprocedure.
Graffiti	Indien Opdrachtgever constateert dat de graffiti niet binnen de gestelde termijnen is verwijderd, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen. Opbouw geschiedt per contractjaar.	1 ^e t/m 10 ^e const. : Registratie 11 ^e t/m 20 ^e const.: € 50,00 per kr.. 21 ^e t/m 35 ^e const.: € 100,00 per kr. Vanaf 36 ^e const. : € 250,00 per kr.
Social Return – Tekortkoming	Indien de Opdrachtnemer zijn Social Return verplichting verwijtbaar niet of niet geheel nakomt, wordt door Opdrachtgever een inhouding opgelegd.	Het resterende bedrag van de verplichting, vermeerderd met een direct opeisbare inhouding ter hoogte van 100% van het resterende bedrag en wordt verrekend aan het einde van elk contractjaar.

6 Kritische- & Prestatie indicatoren

Ieder kwartaal vindt in het tactisch overleg een kwalitatieve beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend en moeten Opdrachtgever en Opdrachtnemer beiden in staat stellen per kwartaal de juiste stand van zaken op te maken.

6.1 KPI perspectieven

Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer een bijdrage levert aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening. Met name op het gebied van (consistente) kwaliteit en efficiency is daarbij van cruciaal belang. Om die reden gebruikt de Opdrachtgever financiële inhoudingen die gericht zijn op het stimuleren van deze meest belangrijke resultaatgebieden.

Perspectief	Kritische Prestatie Indicatoren
Processen	▪ Technische kwaliteit ▪ Opvolging PvE en aanbidding Opdrachtnemer ▪ Dagelijkse werkzaamheden
Innovatie/leren	▪ Verbeterplan ▪ Samenwerking

6.1.1 Perspectief processen

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Technische kwaliteit, VSR Metingen
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in paragraaf 6.2.4. van de SLA
Meetmethodiek	VSR-controles in het betreffende kwartaal
Norm (waarde)	Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 8 = 2 punten Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 7 = 1 punt Te verbeteren: gemiddelde rapportcijfer tussen 6 en 7 = 0 punten Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer tussen < 6 = -1 punt Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer < 4 = -2 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever en extern adviesbureau
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Opvolging PvE en aanbidding Opdrachtnemer
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen uit het PvE en bijbehorende bijlagen en de aanbidding van Opdrachtnemer
Meetmethodiek	Halfjaarlijkse evaluatie door Opdrachtgever en derde partij zie toelichting hoofdstuk 5.2.1. van de SLA
Norm (waarde)	Realisatie: rapportcijfer > 8 = 2 punten Realisatie: rapportcijfer > 7 = 1 punt Te verbeteren: rapportcijfer tussen 6 en 7 = 0 punten Afbreukrisico: rapportcijfer < 6 = -2 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever en extern adviesbureau
KPI score bepaling	2 x per jaar

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Dagelijkse werkzaamheden conform PVE
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de planning, uitvoering en oplevering van de werkzaamheden zoals gesteld in hoofdstuk 4 van het PvE
Meetmethodiek	Evaluatie per kwartaal door Opdrachtgever en Opdrachtnemer
Norm (waarde)	Realisatie: 100% voldoen aan servicelevel = 2 punten Te verbeteren: 90% voldoen aan servicelevel = 0 punten Afbreukrisico: <90% voldoen aan servicelevel = -2 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

6.1.2 Perspectief innovatie/leren

Hoofdgroep	Innovatie/leren
Kritische Prestatie Indicator	Verbeterplan
Definitie	Opdrachtnemer geeft twee keer per jaar concrete en toepasbare verbeteracties binnen de uitgevraagde dienstverlening en voert deze, na akkoord Opdrachtgever, uit conform afspraak.
Meetmethodiek	Verbeteracties aangeleverd in Q2 en Q4 en monitoring/evaluatie opvolging verbeteracties.
Norm (waarde)	Realisatie: score 100% = 2 punten Te verbeteren: score 50% of > = 0 punten Afbreukrisico: score tussen <50% = -2 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever
KPI score bepaling	2 x per jaar

6.2 Prestatie Indicatoren

6.2.1 Prestatie indicatoren, rapportage en beoordeling

Naast de bovenvermelde Kritische prestatie indicatoren, is er sprake van de volgende vier performance indicatoren waarover de Opdrachtnemer ieder kwartaal dient te rapporteren en die in overleg beoordeeld zullen worden als *goed*, *voldoende* of *onvoldoende*.

Hoofdgroep	MVO - Realisatie Social Return (vanaf 2e jaar ovk)
Prestatie Indicator	Minimaal 2% van de contractwaarde wordt besteed aan medewerkers met een achterstand tot de Arbeidsmarkt.
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde norm door het leveren van werkervaringsplaatsen voor personen zoals omschreven in het PVE
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Realisatie van de minimaal 2% doelstelling levert een voldoende beoordeling op.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer vanaf het (2 ^e contractjaar)
PI score bepaling	Aan de hand van rapportage, na overleg en toelichting door Opdrachtgever. Bijlage 10 Model-Verantwoordingsformulier-Social-return GVB

Hoofdgroep	Flexibiliteit - Opvolging calamiteiten
Prestatie Indicator	Opdrachtnemer is in staat binnen 60 minuten opvolging aan schoonmaakcalamiteiten te geven.
Definitie	Opdrachtnemer is in het geval van een schoonmaakcalamiteit binnen 60 min. ter plaatse.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Beoordeling Opdrachtgever minimaal op het niveau Voldoende.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
PI score bepaling	Aan de hand van rapportage, na overleg en toelichting door Opdrachtgever.

Hoofdgroep	MVO – Procesinrichting en Innovatie
Prestatie Indicator	Opdrachtnemer realiseert afgesproken MVO doelstellingen
Definitie	Opdrachtnemer realiseert de gezamenlijk overeengekomen doelstellingen op het gebied van MVO zoals bijvoorbeeld op het gebied van afvalscheiding, energiebesparing en automatisering.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Beoordeling Opdrachtgever minimaal op het niveau Voldoende
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
PI score bepaling	Aan de hand van rapportage, na overleg en toelichting door Opdrachtgever.

De opdrachtgever legt de kwartaal beoordelingen op deze performance indicatoren schriftelijk vast, net zoals de scores op de KPI's voor het berekenen van financiële inhouding.

De beoordeling van de schriftelijke rapportages van Opdrachtnemer op de vier bovenvermelde Performance Indicatoren volgt na overleg en mondelinge toelichting, maar deze blijft zonder mogelijke directe financiële consequenties. Zo wordt naast de kwaliteitsmetingen op basis van de door Opdrachtnemer aangeleverde informatie en beschikbare gestelde gegevens vastgesteld of aan de gestelde overige eisen uit het PvE wordt voldaan en hetgeen wat in de aanbidding van Opdrachtnemer is aangeboden.

6.3 Opvolging PvE en aanbidding Opdrachtnemer

Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen uit het PvE en de bijbehorende bijlagen en levert de schoonmaakdienstverlening conform haar aanbidding.

Ieder half jaar wordt door Opdrachtgever en een door Opdrachtgever ingeschakeld extern adviesbureau de opvolging beoordeeld. Op basis van de door Opdrachtnemer aangeleverde informatie en beschikbare gestelde gegevens wordt vastgesteld of aan de gestelde eisen uit het PvE wordt voldaan en hetgeen wat in de aanbidding van Opdrachtnemer is aangeboden. Eveneens worden de resultaten van procesmonitors welke door het extern adviesbureau worden uitgevoerd meegenomen.

Na gunning worden de onderwerpen voor het contractjaar nader vastgesteld. Onderwerpen kunnen tussentijds door Opdrachtgever worden aangepast en/of gewijzigd. Opdrachtnemer wordt hierover vooraf geïnformeerd.

Aan ieder onderwerp wordt een weging gekoppeld. Ieder onderwerp kan worden beoordeeld met 'Ja, *voldoet* aan de gestelde eisen/aanbidding' (score 1) of 'Nee, *voldoet niet* aan de gestelde eisen/aanbidding' (score 0).

Het resultaat van deze KPI wordt uitgedrukt in een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren x 10.

De norm voor deze KPI bedraagt per meting minimaal het rapportcijfer 7,00.

De norm voor deze KPI over het gehele contractjaar bedraagt gemiddeld minimaal het rapportcijfer 8,00.

Opdrachtgever is gerechtigd de norm aan te passen, Opdrachtnemer wordt hierover geïnformeerd.

6.4 Toelichting procesmonitor

Tenminste één keer per kwartaal wordt een procesmonitor uitgevoerd. De meting vindt onaangekondigd plaats. Tijdens de procesmonitor worden meerdere stations bezocht en in de praktijk beoordeeld of aspecten uit het PvE en de aanbidding van Opdrachtnemer worden opgevolgd. Ook wordt de perceptie van de reiziger meegenomen (beleving), dit onderdeel wordt niet meegewogen in het oordeel, maar dient als aanvulling bij de evaluatie van de dienstverlening en geeft Opdrachtnemer inzicht in aspecten welke verbeterd kunnen worden in haar dienstverlening. Van iedere procesmonitor wordt een rapportage opgesteld welke aan Opdrachtnemer wordt

SLA Perceel 1 - Comfortschoonmaak metrostations Oostlijn en Ringlijn en tramhaltes Amstelveenlijn en IJ-tram / 2021-03

verstrekt. Opdrachtnemer kan op basis van deze input acties en maatregelen ter verbetering van eventuele afwijkingen in het proces opstellen en inzetten.

6.5 Beoordeling

6.5.1 Methodiek

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door contractmanager. De contractmanager legt de behaalde prestaties vast. De beoordeling wordt tijdens het tactisch overleg met Opdrachtnemer besproken. Tevens wordt dit schriftelijk aan Opdrachtnemer gezonden voor het overleg.

Opdrachtnemer heeft de verplichting om, indien de afgesproken norm van de prestatie-indicator niet is behaald, binnen 1 maand na vaststelling van de afwijking, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op met de daarbij behorende oplostermijn, zodat het service level conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt.

In deze paragraaf wordt de wijze van beoordelen toegelicht.

Elk van de overeengekomen Kritische Prestatie Indicatoren wordt één keer per kwartaal of per half jaar gemeten en beoordeeld. Indien wordt voldaan aan de voorwaarden van de KPI, dan wordt hiervoor 1 (één) punt of 2 (twee) punten toegekend. Voor een aantal KPI's is het afbreukrisico dermate groot, dat bij een onvoldoende prestatie van deze KPI ook een cijfer -1 (één) of -2 punten worden toegekend.

Resultaat beoordeling	Toegekend aantal punten	Toegekend aantal punten	Toegekend aantal punten
Voldoet aan KPI	1 of 2		
Te verbeteren		0	
Afbreukrisico			-1 of -2

Indien op alle KPI's een score wordt gerealiseerd ver boven de minimale norm, kan per periode de volgende maximum aantal punten worden behaald:

Periode	VSR	PvE / aanbieding	Periodiek werk	Innovatie/leren	Max. punten
Q1	2	-	2	-	4
Q2	2	2	2	2	8
Q3	2	-	2	-	4
Q4	2	2	2	2	8

* In Q4 wordt het gemiddelde rapportcijfer over het gehele jaar beoordeeld.

Opdrachtnemer zal minimaal moeten voldoen aan de normen zoals beschreven in de KPI's, per periode dient Opdrachtnemer de onderstaande punten minimaal te realiseren:

Periode	Min. punten
Q1	3
Q2	6
Q3	3
Q4	7

Indien Opdrachtnemer aan het einde van contractjaar drie van de samenwerking bij de jaarbeoordeling van de KPI's de minimale punten zoals vastgesteld voor dat contractjaar of hoger scoort kan Opdrachtgever besluiten als bonus het eerste optiejaar te lichten. Indien Opdrachtnemer aan het einde van contractjaar drie bij de jaarbeoordeling van de KPI's de maximale punten scoort kan Opdrachtgever besluiten als bonus de eerste twee optiejaren te lichten.

Indien Opdrachtnemer twee kwartalen achter elkaar een lagere score behaalt dan het minimale aantal punten en de ingezette acties tot verbetering niet leiden tot resultaatverbetering, is Opdrachtgever gerechtigd tot het inzetten van een ingebrekestelling.

Na gunning worden de onderwerpen en doelstellingen voor het contractjaar nader vastgesteld. Onderwerpen kunnen tussentijds door Opdrachtgever worden aangepast en/of gewijzigd. Opdrachtnemer wordt hierover vooraf geïnformeerd.

6.6 Corrigerende maatregelen

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door Leveranciersmanager. De Leveranciersmanager legt de behaalde prestaties vast. De beoordeling wordt tijdens het tactisch overleg met Opdrachtnemer besproken. Tevens wordt dit schriftelijk aan Opdrachtnemer gezonden voor het overleg.

Opdrachtnemer heeft de verplichting om, indien de afgesproken norm van de prestatie-indicator niet is behaald, binnen 1 maand na vaststelling van de afwijking, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op met de daarbij behorende oplostermijn, zodat het service level conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt.

7 Online Dashboard Opdrachtgever

7.1 Registratie:

Door Opdrachtgever wordt voor deze overeenkomst een online dashboard ter beschikking gesteld voor onder andere het invoeren-, registreren- en bijhouden van alle voor het contractmanagement benodigde informatie. Hiertoe behoren onder andere ook, en is niet beperkt tot:

- PVE met bijlagen en procedures
- Graffiti registraties (melding, afhandeling etc.)
- Gemelde vandalisme en storingen incl. (CAB) meldingsnummer, wijze afhandeling, etc.
- Stations informatieboek
- Veiligheidsbladen
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- opleidingsplan, certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de stations van GVB werkzaam zijnde medewerkers;
- certificaten van keuringen en/of inspectieverslagen van machines en overige- elektrisch materieel;
- Personeelsoverzicht
- Planningen

Uitgangspunt is dat alle voor het goed kunnen managen van de overeenkomst benodigde informatie hierin is opgenomen. Opdrachtnemer draagt er ook zorg voor dat (digitale) kopieën van de laatste en geldige versies van de vanuit het PVE gevraagde- en/of beroepshalve voor de uitoefening van de werkzaamheden benodigde vergunningen, (persoons) certificaten, - verzekeringen in het dossier zijn opgenomen. Wijzigingen worden door Opdrachtnemer ingebracht in de kwartaalrapportages en waar nodig besproken.

7.2 Rapportages:

Vanuit het Online dashboard kan de voor de rapportages benodigde informatie geëxporteerd worden om de Opdrachtnemer de mogelijkheid te geven om deze informatie voor de voor Opdrachtgever benodigde rapportages te gebruiken.

7.3 Toegang:

Toegang tot deze online tool wordt enkel verstrekt aan direct bij deze overeenkomst betrokken medewerkers van zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Verder zal de structuur zo opgebouwd zijn dat de toegang gesplitst kan worden naar de verschillende niveaus van de dienstverlening.

7.4 Kosten middelen:

Opdrachtgever stelt alleen het online dashboard ter beschikking. Alle kosten, direct of indirect, voor het invoeren en bijhouden van de informatie inclusief de hiervoor benodigde hardware zoals mobiele telefoons, tablets, alsmede kosten voor data-abonnementen etc. dienen in de prijsopgave van de Opdrachtnemer te zijn opgenomen.