

(Concept) Service Level Agreement

Levering en onderhoud tractie voedingscomponenten voor gelijkrichterstations tram en metro tussen GVB Infra BV en **Naam Opdrachtnemer**

Referentienummer: 2021-36

Datum: 27 augustus 2021

Status: concept t.b.v. aanbesteding

Versie: 1.0

Status KPI's

Aanleveren planning, beheersen planning en uitvoering & voortgangsinformatie			
Datum	Huidige status	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		

Veiligheid & Omgeving			
Datum	Huidige status	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		

Kennis & Ervaring			
Datum	Huidige status	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		

Beheersing van risico's			
Datum	Huidige status	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		

Kwaliteitsmanagement & Klachtafhandeling			
Datum	Huidige status	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		

Documentatie & Rapportage			
Datum	Huidige status	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		

Ontwikkeling & Duurzaamheid			
-----------------------------	--	--	--

Datum	Huidige status	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		

Samenwerking & Communicatie			
Datum	Huidige status	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		

Inhoudsopgave

1. Algemeen	5
1.1 Opzet.....	5
1.2 Doel	5
2. Dienstverlening	6
2.1 Bereikbaarheid Leverancier	6
2.2 Scope	6
2.3 Contractvoorwaarden en eisen contractmanagement (service en onderhoud)	6
2.4 Contractvoorwaarden en eisen projectmanagement (nieuwbouw en vervangingsprojecten)	7
2.5 Planning en structuur contractmanagement.....	8
2.6 Managementinformatie.....	9
3. KPI's en monitoring	11
3.1 Methodiek	11
3.2 Dienstverlening door leverancier.....	11
3.3 Opdrachtgeverschap door GVB.....	12
3.4 Beoordelingskader.....	13
3.5 Verbeterafspraken	14
3.6 Bonus/malus.....	14
4. Periodieke beoordeling Leverancier Tractieenergiecomponenten	16
5. Periodieke beoordeling Opdrachtgever Tractieenergiecomponenten	20

1. Algemeen

1.1 Opzet

GVB en Leverancier hebben een Raamovereenkomst gesloten met referentienummer 2021-36 en zullen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst Nadere Overeenkomsten afsluiten voor de levering van Tractievoedingscomponenten. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst is de Leverancier tevens verantwoordelijk voor het ondersteunen van de uitvoering van beheer en onderhoud door GVB aan door Leverancier geleverde Tractievoedingscomponenten. De Service Level Agreement (SLA) beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen die zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst. Indien er sprake is van strijdigheid tussen formuleringen in de Raamovereenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de Raamovereenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Raamovereenkomst.

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door GVB en Leverancier 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 Leverancier 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

Leverancier 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.

Indien GVB andere sturingselementen wil opnemen, dient Leverancier hieraan mee te werken en te hanteren.

2. Dienstverlening

2.1 Bereikbaarheid Leverancier

Leverancier is van maandag tot vrijdag bereikbaar, voor GVB, van ten minste 8:00 en 17:00 uur, via onderstaande contactgegevens:

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

Leverancier is buiten kantooruren 24/7 bereikbaar voor GVB via onderstaande contactgegevens:

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

2.2 Scope

De scope van de gevraagde dienstverlening is omschreven in de Raamovereenkomst en in het Programma van Eisen en betreft in hoofdlijnen twee typen werkzaamheden:

1. Leveringen en diensten betreffende ondersteuning van GVB bij service en onderhoud aan door leverancier geleverde tractievoedingsinstallaties en componenten en
2. Het op projectbasis engineeren en leveren van tractievoedingsinstallaties en componenten

Op deze dienstverlening zijn de voorwaarden uit de Raam- en Nadere overeenkomsten van toepassing. Op de dienstverlening zijn de eisen uit het Programma van Eisen, en dan met name deel 2 Proceseisen van toepassing.

Het evalueren en beoordelen van de dienstverlening en samenwerking gebeurt over en weer. Dit betekent dat GVB leverancier beoordeelt en dat leverancier GVB beoordeelt. Doel is niet de boordeling op zich maar te komen tot een open en transparante samenwerking waarin beide partijen zich richten op het continue signaleren van mogelijkheden om de samenwerking en dienstverlening te verbeteren, te leren van fouten en elkaar aanspreken op ongewenst gedrag.

2.3 Contractvoorwaarden en eisen contractmanagement (service en onderhoud)

De afdeling Assetmanagement van GVB beheert de Tractievoedingsinstallaties en de afdeling Uitvoering van GVB voert het operationeel beheer uit aan de Tractievoedingsinstallaties. Uitgangspunt is dat GVB het beheer vrijwel volledig in eigen beheer uitvoert maar op onderdelen ondersteunt wordt door Leverancier.

De kaders voor de door Leverancier uit te voeren dienstverlening en leveringen liggen vast in:

1. De raamovereenkomst (met name deel 1 en deel 3)
2. In het Programma van Eisen en dan met name in deel 2 proceseisen in dan in de volgende onderdelen van dit document:
 - a. Interactie met de Opdrachtgever (paragraaf 4.3)
 - b. Planning (paragraaf 4.4)
 - c. Raakvlakmanagement (paragraaf 5.1)
 - d. Opleiden, trainen & oefenen (paragraaf 5.7)
 - e. Financieel management (paragraaf 6.3)
 - f. Management informatiesystemen (paragraaf 6.4)
 - g. Cyber security management (paragraaf 6.5)
 - h. Kwaliteitszorg (paragraaf 7)
 - i. Nazorg (paragraaf 8.1)
 - j. Garantie (paragraaf 8.2)

- k. Service en onderhoud (paragraaf 9.1)
- l. Speciale gereedschappen en Onderdelenvoorziening (paragraaf 9.2)

De concrete uitwerking en toepassing van deze eisen zijn door leverancier uitgewerkt in zijn Contractmanagementplan zoals dat is ingediend bij en goedgekeurd door GVB. De overeengekomen dienstverlening ligt vast in dit document en dit document vormt de grondslag voor de beoordeling van de dienstverlening zoals deze vastligt in deze SLA. Wijzigingen op- en overeengekomen afwijkingen op het Contractmanagementplan worden steeds tussen partijen overeengekomen en verwerkt in een geactualiseerde versie van het Contractmanagementplan. De laatste door partijen geaccordeerde versie van het Contractmanagementplan is leidend. Leverancier beheert het Contractmanagementplan en draagt zorg voor distributie van dit plan onder betrokkenen.

2.4 Contractvoorwaarden en eisen projectmanagement (nieuwbouw en vervangingsprojecten)

De afdeling Projecten van GVB voert nieuwbouw en vervangingsprojecten uit aan Tractievoedingsinstallaties.

Uitgangspunt is dat GVB de projectleiding heeft en dat de Installateur en samenwerking met de leverancier de uitvoering en realisatie van de projecten uitvoert

De kaders voor de door Leverancier uit te voeren dienstverlening (met name engineeringswerkzaamheden) en leveringen liggen vast in:

1. De raamovereenkomst (met name deel 1 en deel 2)
2. De Nadere overeenkomst van het betreffende project
3. In het Programma van Eisen en dan met name in deel 2 proceseisen in dan in de volgende onderdelen van dit document:
 - a. Interactie met de Opdrachtgever (paragraaf 4.3)
 - b. Planning (paragraaf 4.4)
 - c. Coördinatie (paragraaf 4.5)
 - d. Raakvlakmanagement (paragraaf 5.1)
 - e. Ontwerpen (paragraaf 5.2)
 - f. Uitvoeringswerkzaamheden en veiligheid (paragraaf 5.3)
 - g. Testen (paragraaf 5.4)
 - h. Verifiëren en valideren (paragraaf 5.5)
 - i. Afleveren en opleveren (paragraaf 5.6)
 - j. Opleiden, trainen & oefenen (paragraaf 5.7)
 - k. Risicomanagement (paragraaf 6.1)
 - l. Inkoopmanagement (paragraaf 6.2)
 - m. Financieel management (paragraaf 6.3)
 - n. Configuratiemanagement (paragraaf 6.4)
 - o. Management informatiesystemen (paragraaf 6.4)
 - p. Cyber security management (paragraaf 6.5)
 - q. Kwaliteitszorg (paragraaf 7)
 - r. Nazorg (paragraaf 8.1)
 - s. Garantie (paragraaf 8.2)
 - t. Service en onderhoud (paragraaf 9.1)
 - u. Speciale gereedschappen en Onderdelenvoorziening (paragraaf 9.2)
 - v. Eventuele aanvullende of afwijkende eisen uit de Offerteaanvraag voor het deelproject

De concrete uitwerking en toepassing van deze eisen zijn door leverancier uitgewerkt in zijn Projectmanagementplan zoals dat is ingediend bij en goedgekeurd door GVB. De overeengekomen

dienstverlening ligt vast in dit document en dit document vormt de grondslag voor de beoordeling van de dienstverlening zoals deze vastligt in deze SLA. Wijzigingen op- en overeengekomen afwijkingen op het Projectmanagementplan worden steeds tussen partijen overeengekomen en verwerkt in een geactualiseerde versie van het Projectmanagementplan. De laatste door partijen geaccordeerde versie van het Projectmanagementplan is leidend. Leverancier beheert het Projectmanagementplan en draagt zorg voor distributie van dit plan onder betrokkenen.

2.5 Planning en structuur contractmanagement

De opzet en structuur van het contractmanagement is als volgt:

Personele invulling

Er zullen twee contractbeheerders worden aangewezen vanuit GVB. Eén namens afdeling Assetmanager voor het service en onderhoud deel en één vanuit afdeling projecten voor het projectmatige deel.

Het overall contractmanager zal worden ingevuld door een leveranciersmanager vanuit GVB.

De invulling vanuit leverancier wordt ingevuld na gunning.

Type overleg	Contactpersoon GVB	Contactpersoon Leverancier
Service en onderhoud	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>
Projecten	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>
Overall/ Leveranciersmanager	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>

Contractmanagement Service en Onderhoud

Overleg tenminste tweemaal per jaar plaats in mei en november en zoveel vaker als partijen overeenkomen.

Beoordeling gaat over en weer en vindt in twee fases plaats. In mei wordt een tussentijdse beoordeling uitgevoerd. Indien van toepassing worden naar aanleiding van de tussentijdse beoordeling verbeterafspraken gemaakt en vastgelegd.

In november vindt de eindbeoordeling plaats. Indien van toepassing worden hierin de nakoming van de verbeterafspraken uit de tussentijdse beoordeling meegenomen vastgelegd. Deze eindbeoordeling is bindend en vormt de grondslag voor de verrekening van de van toepassing zijnde bonus en malus. Indien van toepassing worden naar aanleiding van de eindbeoordeling verbeterafspraken gemaakt en vastgelegd.

Contractmanagement Nieuwbouw- en vervangingsprojecten

Overleg tenminste tweemaal per jaar plaats in tijdens de looptijd van een project. Halverwege en bij oplevering.

Beoordeling gaat over en weer en vindt in twee fases plaats. Halverwege wordt een tussentijdse beoordeling uitgevoerd die zich vooral zal richten op het ontwerp-, engineerings- en offertetraject. Indien van toepassing worden naar aanleiding van de tussentijdse beoordeling verbeterafspraken gemaakt en vastgelegd.

Ronde (op)levering vindt de eindbeoordeling plaats. Indien van toepassing worden hierin de nakoming van de verbeterafspraken uit de tussentijdse beoordeling meegenomen vastgelegd. Dit deel van de beoordeling zal zich vooral richten op de (kwaliteit) van de levering. Deze eindbeoordeling is bindend en vormt de grondslag voor de verrekening van de van toepassing zijnde bonus en malus. Indien van

toepassing worden naar aanleiding van de eindbeoordeling verbeterafspraken gemaakt en vastgelegd.

De contractmanagers van GVB zijn leidend in de contacten en bij de beoordeling. De Leveranciersmanager fungeert als escalatie niveau.

Contractmanagement overall

Naast bovengenoemde overleggen zal ook eenmaal per jaar een overleg op strategisch niveau plaatsvinden op managementniveau.

Verder vinden er maandelijks/dagelijkse basis contacten plaats m.b.t. de uitvoering van de overeenkomst.

In onderstaand overzicht is uitgewerkt hoe de communicatie ingevuld wordt.

Niveau	Betrokkenen Leverancier	Betrokkenen GVB	Frequentie
Strategisch	Accountmanager/ Projectleider	Programma-manager projecten, Manager assetmanagement, Leveranciersmanager	Eén keer per jaar
Tactisch	Projectleider/ kwaliteitsmanager	Contractmanager service en onderhoud Contractmanager projecten Leveranciersmanager	Minimaal twee keer per jaar / 2 keer per project
Operationeel	Projectleider	Projectleider Asset manager	Maandelijks / dagelijks

Taak en rolverdeling

De leverancier maakt voor de start van het contractjaar een planning voor de overleggen.

De overleggen vinden plaats bij GVB.

Verslaglegging vindt plaats door Leverancier die concept verslag maakt en aanlevert binnen 5 werkdagen na het gesprek. Dit concept verslag wordt vervolgens door GVB geaccordeerd.

2.6 Managementinformatie

Leverancier levert ten behoeve van operationele overleggen alle gevraagde managementinformatie aan conform deel 2 van het Programma van Eisen.

Specifiek voor Tactische overleggen wordt de volgende managementinformatie conform deel 2 van het Programma van Eisen verstrekt door leverancier uiterlijk 10 werkdagen voor de afspraak waarin deze rapportages worden besproken. Achter iedere rapportage staat het eisnummer vermeld waarin de eisen aan deze rapportage vastliggen:

1. Actuele versie Contractmanagementplan L-MT-091-001
2. Evaluatie Contractmanagementplan L-MT-091-003
3. Actuele versie Projectmanagementplan L-MT-091-004
4. Evaluatie projectplan L-MT-091-006
5. Voortgangsrapportage L-MT-091-008 en L-MT-091-014
6. Totaalplanning leveringen L-MT-091-019
7. Raakvlakregister L-MT-092-002
8. Opleidingsplan L-MT-098-002
9. Risicoregister L-MT-099-005
10. Overall financiële rapportage L-MT-099-203
11. Wijzigingenregister L-MT-099-304

12. Rapportage registreren en oplossen kwaliteit issues L-MT-099-402
13. Restpuntenlijst L-MT-100-100
14. Planning herstel restpunten L-MT-100-101
15. Issuelijst Garanties L-MT-101-100
16. Planning herstel Garantie issues L-MT-101-101
17. Onderhoudsconcept tractievoedingscomponenten L-MT-103-106
18. Onderhouds- en instandhoudingsplan L-MT-103-107
19. Overzicht storingen en gerealiseerde responsetijden L-MT-103-111
20. Lijst kritische reservedelen L-MT-102-102, ict/hulp & bedieningsmiddelen L-MT-102-101 en speciaal gereedschap L-MT-102-100

Specifiek voor Strategische overleggen wordt de volgende managementinformatie conform deel 2 van het Programma van Eisen verstrekt door leverancier uiterlijk 10 werkdagen voor de afspraak waarin deze rapportages worden besproken. Achter iedere rapportage staat het eisnummer vermeld waarin de eisen aan deze rapportage vastliggen:

1. Voortgangsrapportage L-MT-091-008 en L-MT-091-014.
2. Overall financiële rapportage L-MT-099-203
3. Resultaten project follow up L-MT-091-010 (1 maal per 2 jaar)
4. Resultaten van in het afgelopen jaar uitgevoerde beoordelingen.

3. KPI's en monitoring

3.1 Methodiek

GVB verwacht dat Leverancier een bijdrage levert aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening tussen Leverancier en GVB met name op het gebied van kwaliteit, efficiency en het voorkomen van faalkosten.

Twee keer per jaar vindt tijdens het tactisch overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Leverancier en GVB plaats voor het onderdeel Service en Onderhoud.

Bij de uitvoering van deelprojecten vindt wee keer tijdens de uitvoering een beoordeling over en weer plaats van de geleverde prestaties van Leverancier en GVB.

De eerste beoordeling is steeds voorlopig en leidt eventueel tot verbeterafspraken. De twee beoordeling is definitief en kan gevolgen hebben in de vorm van een bonus en malus.

De geleverde prestaties zijn tevens van invloed op de beslissing van GVB over het al dan niet verlengen van de raamovereenkomst.

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 Leverancier.

3.2 Dienstverlening door leverancier

De beoordeling door GVB van leverancier richt zich op de volgende aspecten van de dienstverlening en leveringen waarop steeds de volgende KPI's van toepassing zijn per aspect:

- Aanleveren planning, beheersen planning en uitvoering & voortgangsinformatie
 - Leverde leverancier de (uitvoerings)planningen tijdig aan?
 - Is de aangeleverde planning van voldoende kwaliteit?
 - Heeft de leverancier zich gehouden aan de planning?
 - Heeft leverancier GVB goed geïnformeerd over de voortgang en is GVB tijdig geïnformeerd over afwijkingen in de planning?
- Veiligheid & Omgeving
 - De leverancier houdt zich aan alle relevante veiligheidsregels en procedures?
 - Houdt leverancier voldoende rekening met de omgeving waarin hij werkt (denk aan bereikbaarheid, overlast, tijdige communicatie over leveringen)?
- Kennis & Ervaring
 - Heeft leverancier medewerkers ingezet die geschikt waren voor de te verrichten taken?
- Beheersing van risico's
 - Anticipeert de leverancier op mogelijke problemen en risico's?
 - Heeft leverancier risico's en kansen benoemd en daarbij behorende beheersmaatregelen genomen/aangeboden?
- Kwaliteitsmanagement & Klachtafhandeling
 - De leverancier heeft de diensten uitgevoerd binnen de overeen gekomen kwaliteitseisen?
 - Worden afspraken nagekomen?
 - Worden klachten binnen de afgesproken tijd afgehandeld?
 - Worden de klachten op juiste wijze afgesloten?
- Documentatie & Rapportage
 - Zijn de door leverancier opgeleverde documentatie en rapportages tijdig aangeleverd en van voldoende kwaliteit?

- Ontwikkeling & Duurzaamheid
 - De Leverancier anticipeert op gewijzigde behoefte bij GVB en komt met opties voor nieuwe componenten die passend zijn
 - De leverancier anticipeert op het beheer en onderhoudsproces van GVB en komt met passende verbetervoorstellen
 - De Leverancier anticipeert op behoefte bij GVB m.b.t. verduurzaming en komt met opties voor passende oplossingen
- Samenwerking & Communicatie
 - Hoe handelde de Leverancier bij het doorvoeren door GVB van (voorgenomen) wijzigingen
 - Heeft leverancier zijn werkzaamheden gecoördineerd met GVB en andere stakeholders?
 - Hoe verloopt de samenwerking en heeft leverancier binnen de samenwerking oog voor de belangen van GVB?

3.3 Opdrachtgeverschap door GVB

De beoordeling door leverancier van GVB richt zich op de volgende aspecten van het Opdrachtgeverschap waarop steeds de volgende KPI's van toepassing zijn per aspect:

- Planmatig en volgens planning werken
 - In hoeverre heeft GVB zich gehouden aan de projectstructuur?
 - Heeft GVB zich gehouden aan de planning?
- Veiligheid & Omgeving
 - In hoeverre biedt GVB een werkomgeving aan waarin het mogelijk is volgens alle relevante veiligheidsregels en procedures te werken?
 - Hoe heeft GVB de communicatie over de veiligheid op haar locaties verzorgd?
 - Houdt GVB bij het inplannen van werkzaamheden in het projectgebied met raakvlakken richting leverancier voldoende rekening belangen leverancier (denk aan bereikbaarheid, overlast, tijdige communicatie etc.)?
- Kennis & Ervaring
 - Heeft GVB medewerkers ingezet die geschikt waren voor de te verrichten taken?
- Beheersing van risico's
 - Anticipeert GVB op mogelijke problemen en risico's?
 - Heeft GVB goed invulling gegeven aan de risico's die zij zelf moet beheersen en daarbij behorende beheersmaatregelen genomen/aangeboden?
- Kwaliteitsmanagement & Klachtafhandeling
 - In hoeverre heeft GVB aan haar verplichting jegens leverancier voldaan m.b.t. het tijdig goed of afkeuren van aangeleverde ontwerpen en plannen?
 - In hoeverre heeft GVB goed opvolging gegeven aan verbetervoorstellen en klachten van leverancier?
- Facturatie, Documentatie & Rapportage
 - In hoeverre heeft GVB zich gehouden aan haar verplichtingen m.b.t. tijdig betalen van Leverancier?
 - In hoeverre heeft GVB zich gehouden aan haar verplichting m.b.t. het tijdig goed of afkeuren van aangeleverde revisiestukken?
- Ontwikkeling & Duurzaamheid
 - Is GVB in staat om haar behoefte m.b.t. nieuwe of andere oplossingen goed over te brengen aan Leverancier?
- Samenwerking & Communicatie
 - Hoe handelde de GVB bij het doorvoeren van (voorgenomen) wijzigingen?

- Heeft GVB zijn werkzaamheden gecoördineerd met Leverancier?
- Hoe verloopt de samenwerking en heeft GVB binnen de samenwerking oog voor de belangen van Leverancier

3.4 Beoordelingskader

De boordeling per KPI kent vier mogelijke scores:

Beter dan afgesproken

Toelichting: M.b.t. deze KPI overtreft de leverancier aan de overeengekomen eisen en afspraken ruim binnen gestelde termijnen, anticipeerde pro actief op afwijkingen en heeft hiervoor passende maatregelen genomen en werkwijzen aangedragen die een meerwaarde vormen.

Conform afspraak

Toelichting: M.b.t. deze KPI voldoet de leverancier aan de overeengekomen eisen en afspraken binnen de gestelde termijn, anticipeerde op afwijkingen en heeft hier passende maatregelen voor genomen.











Op onderdelen niet volgens afspraak

Toelichting: M.b.t. deze KPI voldoet de leverancier deels niet aan de overeengekomen eisen en afspraken en/of de leverancier is de afspraken pas nagekomen na aangeven van GVB.

Grotendeels niet volgens afspraak

Toelichting: M.b.t. deze KPI voldoet de leverancier grotendeel niet aan de overeengekomen eisen en afspraken. Ook na aangeven door GVB is de leverancier de afspraken eisen niet nagekomen.

De totaalbeoordeling komt als volgt tot stand:

Totaalbeoordeling	Score per KPI
Beter dan afgesproken	Minimaal 10 x  Maximaal 2 x  Geen 
Conform afspraak	Maximaal 3 x  Geen 
Op onderdelen niet volgens afspraak	Maximaal 4 x  Of Maximaal 2 x  Of Maximaal 2 x  en Maximaal 1 x 
Grotendeel niet volgens afspraak	Meer dan 4 x  Of Meer dan 2 x  Of

	1 of meer x 😊 en Maximaal 2 x 😞 Of 3 of meer x 😊 en Maximaal 1 x 😞
--	--

3.5 Verbeterafspraken

Als op een KPI niet aan de overeengekomen eisen en afspraken wordt voldaan worden hierover verbeterafspraken gemaakt die worden ingevuld op het beoordelingsformulier.

Wanneer de KPI ook bij de opvolgende beoordeling niet wordt behaald stelt Leverancier een verbeterplan op conform SMART principes en voegt deze toe bij de voortgangsrapportage.

De voortgangsrapportage, inclusief het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan direct geïmplementeerd te worden. Indien sprake is van onvolledige diensten of leveringen worden deze alsnog met terugwerkende kracht uitgevoerd/geleverd.

Wanneer de KPI drie keer op rij (in anderhalf contractjaar aansluitend) niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

3.6 Bonus/malus

Op basis van de overal beoordeling wordt een bonus malus verrekend. Verrekening vindt als volgt plaats:

Per uitgevoerd project

- Overall beoordeling 😊 **Beter dan afgesproken** Bonus van 1% van de opdrachtwaarde van onderhavig project
- Overall beoordeling 😊 **Conform afspraak** geen bonus/malus
- Overall beoordeling 😞 **Op onderdelen niet volgens afspraak** Malus van 1% van de opdrachtwaarde van onderhavig project
- Overall beoordeling 😞 **Grotendeels niet volgens afspraak** Malus van 2% van de opdrachtwaarde van onderhavig project

Verrekening zal plaatsvinden bij de laatste termijn van het project





Over uitgevoerd service en onderhoud




- Overall beoordeling 😊 **Beter dan afgesproken** Bonus van 1% van de opdrachtwaarde van service en onderhoud per contractjaar
- Overall beoordeling 😊 **Conform afspraak** geen bonus/malus
- Overall beoordeling 😞 **Op onderdelen niet volgens afspraak** Malus van 1% van service en onderhoud per contractjaar
- Overall beoordeling 😞 **Grotendeels niet volgens afspraak** Malus van 2% van service en onderhoud per contractjaar

Verrekening zal plaatsvinden over de factuurwaarde per contractjaar en bij de laatste termijn van dat jaar verrekend worden.



4. Periodieke beoordeling Leverancier Tractieenergiecomponenten




Informatie algemeen	
Algemeen	Klik of tik om tekst in te voeren.
Contract	Klik of tik om tekst in te voeren.
Ingevuld door GVB (naam)	Klik of tik om tekst in te voeren.
Leverancier (naam)	Klik of tik om tekst in te voeren.
Datum gesprek	Kies het kwartaal Datum Klik of tik om een datum in te voeren.






Aanleveren , beheersen planning en uitvoering & voortgangsinformatie		
Leverde leverancier de (uitvoerings)planningen tijdig aan?		+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Is de aangeleverde planning van voldoende kwaliteit?		+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Heeft de leverancier zich gehouden aan de planning?		+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Heeft leverancier GVB goed geïnformeerd over de voortgang en is GVB tijdig geïnformeerd over afwijkingen in de planning?		+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Algemene beoordeling		+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing) Klik of tik om tekst in te voeren.		

Veiligheid & Omgeving		
De leverancier houdt zich aan alle relevante veiligheidsregels en procedures?		+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Houdt leverancier voldoende rekening met de omgeving waarin hij werkt (denk aan bereikbaarheid, overlast, tijdige communicatie over werkzaamheden)?		+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Algemene beoordeling		+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing) Klik of tik om tekst in te voeren.		



Kennis & Ervaring

Beoordeling		
Heeft leverancier medewerkers ingezet die geschikt waren voor de te verrichten taken?		+ <input type="text"/> = <input type="text"/> - <input type="text"/> **
Algemene beoordeling		+ <input type="text"/> = <input type="text"/> - <input type="text"/> **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing) Klik of tik om tekst in te voeren.		









Beheersing van risico's		
Anticipeert de leverancier op mogelijke problemen en risico's?		+ <input type="text"/> = <input type="text"/> - <input type="text"/> **
Heeft leverancier risico's en kansen benoemd en daarbij behorende beheersmaatregelen genomen/aangeboden?		+ <input type="text"/> = <input type="text"/> - <input type="text"/> **
Algemene beoordeling		+ <input type="text"/> = <input type="text"/> - <input type="text"/> **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing) Klik of tik om tekst in te voeren.		


Kwaliteitsmanagement & Klachtafhandeling		
De leverancier heeft de diensten uitgevoerd binnen de overeen gekomen kwaliteitseisen?		+ <input type="text"/> = <input type="text"/> - <input type="text"/> **
Worden afspraken nagekomen?		+ <input type="text"/> = <input type="text"/> - <input type="text"/> **
Worden klachten binnen de afgesproken tijd afgehandeld?		+ <input type="text"/> = <input type="text"/> - <input type="text"/> **
Worden de klachten op juiste wijze afgesloten?		+ <input type="text"/> = <input type="text"/> - <input type="text"/> **
Algemene beoordeling		+ <input type="text"/> = <input type="text"/> - <input type="text"/> **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing) Klik of tik om tekst in te voeren.		

Documentatie & Rapportage		
Zijn de door leverancier opgeleverde documentatie en rapportages zijn tijdig aangeleverd en van voldoende kwaliteit?		+ <input type="text"/> = <input type="text"/> - <input type="text"/> **

Algemene beoordeling		
<p>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing)</p> <p>Klik of tik om tekst in te voeren.</p>		








Ontwikkeling & Duurzaamheid		
De Leverancier anticipeert op gewijzigde behoefte bij GVB en komt met opties voor nieuwe componenten die passend zijn		
De leverancier anticipeert op het beheer en onderhoudsproces van GVB en komt met passende verbetervoorstellen		
De Leverancier anticipeert op behoefte bij GVB m.b.t. verduurzaming en komt met opties voor passende oplossingen		
Algemene beoordeling		
<p>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing)</p> <p>Klik of tik om tekst in te voeren.</p>		

Samenwerking & Communicatie		
Hoe handelde de Leverancier bij het doorvoeren door GVB van (voorgenomen) wijzigingen?		
Heeft leverancier zijn werkzaamheden gecoördineerd met GVB en andere stakeholders?		
Hoe verloopt de samenwerking en heeft leverancier binnen de samenwerking oog voor de belangen van GVB?		
Algemene beoordeling		
<p>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing)</p> <p>Klik of tik om tekst in te voeren.</p>		

KPI's		
Zijn de KPI's nog up-to-date?		
Klik of tik om tekst in te voeren.		
Algemene beoordeling		

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing)
Klik of tik om tekst in te voeren.













Algemene indruk

















 <input type="text"/>	 <input type="text"/>	 <input type="text"/>	 <input type="text"/> *
	 <input type="text"/>	 <input type="text"/>	 <input type="text"/> **

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing)
Klik of tik om tekst in te voeren.

5. Periodieke beoordeling Opdrachtgever Tractieenergiecomponenten

Informatie algemeen	
Algemeen	Klik of tik om tekst in te voeren.
Contract	Klik of tik om tekst in te voeren.
Ingevuld door GVB (naam)	Klik of tik om tekst in te voeren.
Leverancier (naam)	Klik of tik om tekst in te voeren.
Datum gesprek	Kies het kwartaal Datum Klik of tik om een datum in te voeren.

Planmatig en volgens planning werken		
In hoeverre heeft GVB zich gehouden aan de projectstructuur?	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Heeft GVB zich gehouden aan de planning?	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Algemene beoordeling	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing) Klik of tik om tekst in te voeren.		

Veiligheid & Omgeving		
In hoeverre biedt GVB een werkomgeving aan waarin het mogelijk is volgens alle relevante veiligheidsregels en procedures te werken?	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Hoe heeft GVB de communicatie over de veiligheid op haar locaties verzorgd?	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Houdt GVB bij het inplannen van werkzaamheden in het projectgebied met raakvlakken richting leverancier voldoende rekening belangen leverancier (denk aan bereikbaarheid, overlast, tijdige communicatie etc.)?	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Algemene beoordeling	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing) Klik of tik om tekst in te voeren.		





Kennis & Ervaring

Heeft GVB medewerkers ingezet die geschikt waren voor de te verrichten taken?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Algemene beoordeling	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
<p>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing)</p> <p>Klik of tik om tekst in te voeren.</p>		

















Beheersing van risico's		
Anticipeert GVB op mogelijke problemen en risico's?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Heeft GVB goed invulling gegeven aan de risico's die zij zelf moet beheersen en daarbij behorende beheersmaatregelen genomen/aangeboden?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Algemene beoordeling	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
<p>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing)</p> <p>Klik of tik om tekst in te voeren.</p>		













Kwaliteitsmanagement & Klachtafhandeling		
In hoeverre heeft GVB aan haar verplichting jegens leverancier voldaan m.b.t. het tijdig goed of afkeuren van aangeleverde ontwerpen en plannen?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
In hoeverre heeft GVB goed opvolging gegeven aan verbetervoorstellen en klachten van leverancier?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Algemene beoordeling	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
<p>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing)</p> <p>Klik of tik om tekst in te voeren.</p>		

Facturatie, Documentatie & Rapportage		
In hoeverre heeft GVB zich gehouden aan haar verplichtingen m.b.t. tijdig betalen van Leverancier?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
In hoeverre heeft GVB zich gehouden aan haar verplichting m.b.t. het tijdig	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **








goed of afkeuren van aangeleverde revisiestukken?		
Algemene beoordeling	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
<p>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing)</p> <p>Klik of tik om tekst in te voeren.</p>		

Ontwikkeling & Duurzaamheid		
Is GVB in staat om haar behoefte m.b.t. nieuwe of andere oplossingen goed over te brengen aan Leverancier?	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Algemene beoordeling	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
<p>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing)</p> <p>Klik of tik om tekst in te voeren.</p>		

Samenwerking & Communicatie		
Hoe handelde de GVB bij het doorvoeren door Leverancier van (voorgenomen) wijzigingen?	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Heeft GVB zijn werkzaamheden gecoördineerd met Leverancier?	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Hoe verloopt de samenwerking en heeft GVB binnen de samenwerking oog voor de belangen van Leverancier?	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Algemene beoordeling	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
<p>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing)</p> <p>Klik of tik om tekst in te voeren.</p>		

KPI's		
Zijn de KPI's nog up-to-date?	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Klik of tik om tekst in te voeren.	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Algemene beoordeling	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> *	+ <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
<p>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing)</p> <p>Klik of tik om tekst in te voeren.</p>		

Algemene indruk

	<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>	*
			<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>	**
<p>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) en voeg de gemaakte verbeterafspraken in (indien van toepassing) Klik of tik om tekst in te voeren.</p>								