

(Concept) Service Level Agreement

Hermotoriseren Veerpont 50er

Referentienummer: 2021-68

Datum: 30-11-2021

Status: concept tbv aanbesteding

Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
1.1 Opzet.....	3
1.2 Doel.....	3
2. Dienstverlening	4
2.1 Scope	4
2.2 Aansturing en planning werkzaamheden	5
2.3 Bereikbaarheid Opdrachtnemer.....	5
2.4 Overlegstructuur.....	5
3. KPI's en monitoring	6
3.1 Methodiek.....	6
3.2 Dienstverlening	6
3.3 Storingen binnen de garantietermijn.....	7
3.4 Responsetijden en oplossen van storingen.....	7
3.5 Prijzen.....	9

1. Algemeen

1.1 Opzet

GVB en Opdrachtnemer hebben een Overeenkomst gesloten met referentienummer 2021-68. 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 Eisen, de dienstverlening uit. Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken om de 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 Opdrachtnemer hieraan mee te werken en te hanteren.

2. Dienstverlening

2.1 Scope

De scope betreft het hermotoriseren van een veerpont uit de 50-serie van de twee hoofdmotoren inclusief de specifieke systemen ervan.

Het uitbouwen van de aanwezige hoofdmotoren, het uitbouwen van de aanwezige uitlaatsystemen, vervolgens het inbouwen en bedrijfsklaar opleveren inclusief bijbehorende uitlaatgasnabehandelingssystemen van nieuwe hoofdmotoren ten behoeve van de aandrijving van drie stuks componenten per hoofdmotor, alles steeds inclusief de bijbehorende specifieke onderdelen en systemen.

Het modificeren van de beide uitlaatschelpen zodanig dat de rookgassen het schip voortaan boven de waterlijn door uitlaatleidingen verlaten en niet langer onder de waterlijn via een schelp wat te veel hinderlijke geluidsproductie voor omwonenden geeft.

De per hoofdmotor aan te drijven componenten betreffen via een vastgekoppelde cardanas een voortstuwingsroerpropeller en via een uitschakelbare krachtafnehmer twee hydraulische pompen die deze gelijktijdig gebruiken.

Onder bijbehorende specifieke onderdelen en systemen wordt hier verstaan:

- alle leidingen, kabels en kabelbomen, afdichtingen, geluidsisolatie, warmte-isolatie;
- elastische motor opstelling, trillingendemping, flexibele verbinding uitgaande assen;
- alle motor gerelateerde hulpvoorzieningen zoals pompen voor LT/HT-systeem;
- een tank per hoofdmotor voor uitlaatgasnabehandelingsvloeistof;
- uitlaatgasafvoerleidingen inclusief isolatie tegen geluid en warmte;
- drie stuks per hoofdmotor paneeldisplays voor bediening en monitoring vanuit de stuurhut voorschip, de stuurhut achterschip en de technische ruimte nabij machinekamer, inclusief het aansluiten ervan op de aanwezige roerpropellers, nieuwe kabelbomen;
- complete cardanas voor de roerpropeller indien blijkt dat dit is vereist vanwege een van de huidige situatie afwijkende motoropstelling.

Onderhoudsdocumentatie aanleveren waaronder inbegrepen een compleet onderhoudsconcept met werkbeschrijvingen van onderhoudstaken, een verwachtingsopgave van correctief onderhoud, benodigde reservedelen, onderhoudsmiddelen, hulpmiddelen.

Volgens opgave verzorgen van praktijkinstructies bij GVB in Amsterdam voor het juist gebruiken en onderhouden.

Het afleveren op de GVB locatie Aambeeldstraat 8, Amsterdam van:

- de uitgebouwde hoofdmotoren type Caterpillar C12;
- de uitgebouwde paneeldisplays merk Caterpillar;
- overige onderdelen die voor veerponten uit dezelfde serie als reserve-onderdeel dienst kunnen doen, in overleg met de technische dienst.

Optie:

De Overeenkomst omvat optioneel over de looptijd van de overeenkomst het recht, door GVB uit te voeren, om aanvullend tot maximaal 6 keer de opdracht tot het leveren van Zaken en het verrichten van Diensten als hierboven beschreven alsmede het Onderhoud en de Reserveonderdelen, en

overeenkomstig de op basis van het Beschrijvend document van GVB d.d. 25 november 2021, kenmerk 2021-68 , (Bijlage ... bij de Overeenkomst) door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte d.d. [...datum...], kenmerk(Bijlage... bij de Overeenkomst). De optie zal alsdan schriftelijk worden afgeroepen.

2.2 Aansturing en planning werkzaamheden

De volgende responsetijden gelden voor het antwoorden op vragen en het reageren op meldingen en klachten.

melding / klacht	Oplostijd
Antwoord op vraag	binnen 2 werkdagen na melding
Reactie op melding en/of klacht	binnen 1 werkdag na melding

2.3 Bereikbaarheid Opdrachtnemer

Opdrachtnemer is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar, voor GVB, van 8:00 tot 17:00 uur, via onderstaande contactgegevens:

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

2.4 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 door GVB.

Niveau	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen GVB	Frequentie
Voortgangsoverleg hermotoriseren 50er	tweewekelijks

De mogelijke bespreekpunten per niveau zijn als volgt:

- Voortgangsoverleg Hermotoriseren:
 - Rapportage voortgang dienstverlening aan de hand van de planning;
 - Rapportage voortgang dienstverlening conform Programma van eisen;
 - Voortgang opstellen onderhoudsconcept;
 - Knelpunten en verbeterpunten;
 - Samenwerking tussen Opdrachtnemer en GVB;
 - Wvttk.

Onderstaande tabel geeft de contactgegevens weer van de contactpersonen.

Contactpersoon GVB	Contactpersoon Opdrachtnemer
<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>
<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>
<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>

3. KPI's en monitoring

3.1 Methodiek

GVB verwacht dat Opdrachtnemer een bijdrage levert aan het optimaliseren van de dienstverlening tussen Opdrachtnemer en GVB met name op het gebied van kwaliteit en efficiency. De hieronder beschreven voorwaarden en KPI's zijn daarvoor maatgevend.

GVB ziet deze voorwaarden en 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 voorwaarden en de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.

3.2 Dienstverlening

De werkzaamheden van Opdrachtnemer leiden tot mutaties van de tekeningen. Binnen een maand na de oplevering zal Opdrachtnemer revisietekeningen digitaal inleveren conform de richtlijnen van GVB. GVB stelt de huidige tekeningen beschikbaar aan Opdrachtnemer.

GVB voert het eerstelijns- en het tweedelijns onderhoud uit aan de hoofdmotoren, uitlaatgasbehandelings-systemen en de bijbehorende specifieke onderdelen en systemen volgens het onderhoudsplan dat Opdrachtnemer heeft opgesteld. Opdrachtnemer voorziet voor het juist gebruiken en onderhouden in praktijkinstructies conform hetgeen hierover beschreven in het Programma van Eisen.

Van iedere uitgevoerde onderhoudsactiviteit wordt door GVB een administratie bijgehouden met daarin een beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden (incl. meetrapporten e.d.). Hierin wordt duidelijk beschreven welke onderdelen onderhouden zijn en welke componenten zijn vervangen.

Het preventief onderhoud dient zoveel als mogelijk gebundeld te worden uitgevoerd tijdens de onderhoudsbeurten aan de rest van het schip.

Opdrachtnemer functioneert als derdelijns onderhoudscontractant en zal derhalve het specialistisch onderhoud en contractmanagement met een vierdelijns onderhoudspartij dan wel de fabrikant verrichten.

3.2.1 De hermotorisering zal niet meer dan zes (6) weken in beslag nemen inclusief vaartijd van en naar de Ponthaven in Amsterdam. Opdrachtnemer zal de afleverdatum niet meer dan vijf (5) werkdagen later laten plaatsvinden ten opzichte van het plan. Dit dient altijd afgestemd te zijn met de Projectmanager van GVB.

3.2.2 Opdrachtnemer zal gedurende de levensduur, op aanvraag van GVB, voorzien in nalevering van alle (samengestelde) onderdelen waaruit de motor is opgebouwd.

3.2.3 Opdrachtnemer staat GVB toe onderdelen direct bij de onderaannemer van Opdrachtnemer te betrekken.

3.2.4 Opdrachtnemer verleent aan medewerkers van GVB en/of door GVB ingezette inspectiebureaus zonder beperking toegang tot de werf / werkplaats / onderhoudslocatie en verleent medewerking aan de uitvoering van alle door GVB gewenste inspecties en keuringen.

Opdrachtnemer brengt daarvoor geen kosten in rekening. GVB zal zeer terughoudend omgaan met het uitvoeren van inspecties op de werkplaats/onderhoudslocatie.

3.2.5 Opdrachtnemer neemt op de kortst mogelijke termijn, maar in ieder geval binnen 24 uur contact op met GVB, indien een mogelijke tekortkoming wordt geconstateerd. Een tekortkoming is er wanneer het afgesproken resultaat niet afdoende is behaald binnen het aangegeven tijdsbestek en met de afgesproken werkwijze als in de Overeenkomst, de bijbehorende bijlagen en verslagen van het voortgangsoverleg zijn vastgelegd.

3.2.6 Opdrachtnemer neemt op de kortst mogelijke termijn, maar in ieder geval binnen 24 uur contact op met GVB om aan GVB te rapporteren over bijzondere voorvallen daaronder minimaal begrepen:

- (bijna) ongevallen;
- schade;
- onmogelijkheid om het werk uit te voeren.

3.2.7 Opdrachtnemer zet zich in om de meest economische onderhoudsmethode van de motoren te bepalen en/of het energieverbruik ervan te verminderen. Opdrachtnemer doet (on)gevraagd verbetervoorstellen hieromtrent.

3.3 Storingen binnen de garantietermijn

De door Opdrachtnemer ingebouwde motoren en specifieke systemen garanderen een storingsvrije levensduur van tenminste 24 maanden ongeacht het aantal draaiuren. Deze garantie gaat in op het moment dat het schip voorzien van de nieuwe installaties, technisch en functioneel door GVB is geaccepteerd. Opdrachtnemer is volledig aansprakelijk voor herstel dan wel vervanging van alle door hem geleverde zaken, die binnen 24 maanden na acceptatie fouten of gebreken vertonen, buiten de schuld van GVB of van derden. De aan het herstel of de vervanging verbonden kosten die binnen 24 maanden na acceptatie worden veroorzaakt, zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De genoemde kosten omvatten eveneens de transportkosten van en naar GVB.

3.4 Responsetijden en oplossen van storingen

Opdrachtnemer zal op werkdagen tussen 08:00 - 17:00 uur een bereikbaarheidsdienst inrichten en in stand houden voor het ontvangen, registreren en actief opvolgen van meldingen en hulpverzoeken in het kader van derdelijns onderhoud en vierdelijns onderhoud, voor het verhelpen van storingen en andere problemen.

Opdrachtnemer zal meldingen uiterlijk één (1) uur na ontvangst opvolgen, waaronder in elk geval wordt verstaan het aan GVB toelichten van welke acties er ondernomen gaan worden met een tijdsplanning.

De opkomsttijd van Opdrachtnemer bij een storing is niet langer dan hier bij het betreffende urgentieniveau weergegeven. Het betreffende urgentieniveau van een storing vraagt de Opdrachtnemer aan bij GVB die deze verstrekt.

Urgentieniveau	Aanwezig binnen
1	1 uur
2	24 uur
3	72 uur

- Bij urgentieniveau 1 niet langer dan één (1) uur. Onder meer bij:
 - persoonlijk gevaar of bedrijfsvoeringgevaar
 - veiligheid van mens of schip is niet gewaarborgd;
 - storing waardoor geen normale exploitatie mogelijk is;
 - een waarborg risico voor de exploitatie;
 - bij schade.
- Bij urgentieniveau 2 niet langer dan één etmaal (24 uur). Onder meer bij:
 - storing zonder direct risico voor de veiligheid van mens of schip;
 - storing zonder acuut gevaar;
 - storing zonder waarborg risico voor de exploitatie;
 - binnen enkele uren kan er wel sprake zijn van schade of gevolgschade.
- Bij urgentieniveau 3 niet langer dan drie etmalen (72 uur). Onder meer bij:
 - werk na een noodreparatie om een defect definitief af te handelen, of wanneer een vervangingsonderdeel levertijd heeft.
 - overige meldingen.

Opdrachtnemer zal na ontvangst van de door GVB te verstrekken opdracht het benodigde (correctief) onderhoud aan het element dat de storing heeft veroorzaakt verrichten (met de bijbehorende urgentie). Dit is gereed wanneer het is hersteld, e.e.a. in overeenstemming met de technische en functionele specificaties ervan. De installatie is dan terug in bedrijfsgerede toestand.

Wanneer bij het verhelpen van de storing, reparaties via 1-op-1 vervangingen nodig zijn, wordt dit door Opdrachtnemer direct gemeld, gepland en ingezet. Opdrachtnemer levert daarbij een planning voor de volledige reparatie.

Opdrachtnemer adviseert GVB inhoudelijk over de opgevolgde storingsmeldingen en verzoeken indien deze naar vakkundige beoordeling Opdrachtnemer voor GVB voor korte tijd acceptabel zouden kunnen zijn en daardoor in een planning zouden kunnen worden opgenomen als zijnde planbaar correctief onderhoud. Een schriftelijke goedkeuring van GVB op een offerte van Opdrachtnemer is daarbij vereist.

Van iedere storing dient een storingsrapportage te worden opgesteld (incl. meetrapporten e.d.) en aan GVB te worden geleverd. In deze rapportage wordt een analyse van de storing beschreven (ook dienen te vervangen componenten beschreven te worden)

Indien Opdrachtnemer het oplossen van de storing niet binnen de gestelde termijnen of de verlengde termijnen ter hand heeft genomen of het oplossen niet krachtig wordt voortgezet, kan GVB zonder rechterlijke machtiging het herstel of de vervanging voor rekening en risico van Opdrachtnemer (doen) uitvoeren.

Malusregeling

Indien Opdrachtnemer het oplossen van de storing niet binnen de gestelde termijnen ter hand heeft genomen of, dit niet krachtig wordt voortgezet, is Opdrachtnemer aan GVB een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van:

Urgentieniveau 1: € 500,- voor elk halfuur dat de tekortkoming voortduurt.

Urgentieniveau 2/ 3: € 500,- voor elke halve werkdag (4 uur) dat de tekortkoming voortduurt.

De boete komt GVB toe, onverminderd alle andere rechten of vorderingen, daaronder mede begrepen:

- a. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot het leveren van Zaken en het verrichten van de Diensten;
- b. zijn recht op schadevergoeding.

De boete wordt verrekend met de door GVB verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.

3.5 Prijzen

Bij uw inschrijving heeft u aangegeven welke functietarieven en onderdelenprijzen u in rekening wilt brengen voor eventueel opgedragen correctief onderhoud na de garantietermijn (derde- en vierdelijns onderhoud). Deze tarieven dient u gestand te doen indien correctief onderhoud wordt opgedragen.

Voorafgaand aan het correctief onderhoud wordt door Opdrachtnemer een offerte verstrekt waarvan de prijzen en tarieven, behoudens eventuele overeengekomen indexering, niet minder gunstig zijn dan de prijzen en tarieven in de prijslijst (bijlage ...).

Onderhoudsbeurten worden per beurt in opdracht gegeven en gefactureerd.