



Service Level Agreement

voor een openbare procedure conform de aanbestedingswet 2012

Perceel 2: Reinigen Ballastbed metrostations Oostlijn en Ringlijn en tramhaltes Amstelveenlijn en IJ-tram

Referentienummer: 2021-61

Datum: 19 oktober 2021

Status: concept

Versie 1.1

Vertrouwelijkheidsniveau: Openbaar

Colofon

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

Inkoop

Contactpersoon Dirk 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	8
3.1	Schema	8
4	Managementinformatie	9
4.1	Jaarrapportage ten behoeve van het Strategisch overleg	9
4.2	Kwartaalrapportages ten behoeve van het Tactische overleg	10
4.3	Verslag ten behoeve van het Operationeel overleg	11
5	Prestaties	13
5.1	Technische kwaliteit	13
5.2	Opzet meting	13
5.3	Resultaatsbepaling meting	13
5.4	Bepalingen bij hermetingen	14
6	Inhoudingen	15
6.1	Vervangingskosten van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde items	15
6.2	Financiële inhoudingen	16
7	Kritische- & Prestatie indicatoren	19
7.1	KPI perspectieven	19
7.2	Prestatie Indicatoren	21
7.3	Opvolging PvE en aanbidding Opdrachtnemer	22
7.4	Toelichting procesmonitor	22
7.5	Beoordeling	22
7.6	Corrigerende maatregelen	24
8	Online Dashboard Opdrachtgever	25
8.1	Registratie:	25
8.2	Rapportages:	25
8.3	Toegang:	25
8.4	Kosten middelen:	25

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. .
CM/LM	Contractmanager/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 2021-61 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 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

De scope van de Opdracht is het reinigen van het ballastbed zoals omschreven in het PVE en welke naast impact op de reizigerstevredenheid ook een directe relatie heeft tot de werking van de Railinfrastructuur van met name van wissels en het voorkomen van brandgevaar in de (ondergrondse) tunneldelen.

- Periodieke werkzaamheden:
 - De werkzaamheden bestaan uit het volgens planning verwijderen van middel grof- en grof vuil, onkruid en bladeren uit het ballastbed en ondergrond van open perronconstructies;
 - Het schoonmaken van de in het spoor aanwezige halteringsbordjes.
 - Het verwijderen van eventueel dierlijke resten uit het ballastbed.
- Regie werkzaamheden:
 - Afroep- en specialistische werkzaamheden, welke op afroep worden uitgevraagd door Opdrachtgever naast de geprogrammeerde werkzaamheden;
- Melding van tijdens werkzaamheden geconstateerde aanwezigheid van fijn- en vloeibaar vuil aan CAB.
- 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 ook zelf graffiti's, verstoringen, vandalisme. etc. en verwerkt het geheel inclusief bijbehorende informatie in het online dashboard van GVB inclusief melding aan de Opdrachtnemer van perceel 1 (Technische Schoonmaak)

De volgende oplostijden gelden voor de meldingen

Soort melding	Oplostijd
Vuil en/of onkruid in spoor en/of alleen bereikbaar met voorzieningen	Afhankelijk van snelst mogelijke planning na melding door Opdrachtnemer.
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 Contract-/Leveranciersmanager Inkoopadviseur <i>(indien noodzakelijk)</i>	Een keer per (contract)jaar
Tactisch	<.....>	Assetmanager Stations Contract-/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;
- 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;
- Voorstellen voor mogelijke efficiencyverbeteringen;
- Voorstellen ter verbetering van kwaliteit;
- 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 TRA's (Taak Risico Analyses) en LMRA's (Laatste Minuut Risico Analyses) inzichtelijk gemaakt.
 - Status Opdrachtnemer m.b.t. de veiligheidsladder.
- 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 periodiek, regiewerkzaamheden, evt. vandalisme en (eventuele) inhoudingen.
- Personeel:
 - Statusoverzicht opleidingen en overige kwalificaties medewerkers (productie en toezicht);
 - Ureninzet per maand en gesplitst naar vast personeel en uitzendkrachten;
 - Ziekteverzuimpercentage incl. toelichting;
 - Inclusief toelichting afwijkingen en acties.
- Operationeel:
 - Coördinatie met Opdrachtnemer van Perceel 1 Comfortschoonmaak, P1 Technische schoonmaak en -derden;
 - Overzicht oplevering/voortgang reinigen ballastbed (stations);
 - Overzicht aantal meldingen vandalisme, inclusief aard vandalisme en kosten;
 - Overzicht overige klachten/meldingen inclusief ondernomen acties en structurele oplossingen.
- MVO en Milieumanagement

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;
- Eventuele input m.b.t. coördinatie met Opdrachtnemer Comfortschoonmaak, Opdrachtnemer P1 en derden;
- Financiële zaken;
- Personele zaken;
- Voortgang periodiek onderhoud;
- Meldingen graffiti's, vandalisme etc.;

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

5 Prestaties

Opdrachtgever heeft met betrekking tot de prestaties gezocht naar een gepaste stimulans, met een focus op veiligheid, kwaliteit en het opvolgen van voor Opdrachtgever belangrijke afspraken binnen deze 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 GRIP-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 bijlage Elementenhandboek, Elementenlijst en de Opleverstraat zoals toegevoegd aan het PVE.

5.2 Opzet meting

Werkzaamheden worden uitgevoerd conform het PVE (bijlage 5) en per onderdeel van het PVE beoordeeld. Afhankelijk van de opleverkwaliteit wordt een onderdeel goedgekeurd, afgekeurd of als verbeterpunt aangemerkt. Het totaal aan afkeur en verbeterpunten bepaald of de werkzaamheden van de betreffende nacht in zijn geheel wordt goedgekeurd of afgekeurd.

Ieder onderdeel en elke vraag bij een deel heeft de weging van 1, dit betekent dat alle vragen even zwaar meetellen. Het wegingsmodel is te vinden in hoofdstuk 4 van elke rapportage.

Het reinigen van het ballastbed wordt per nacht in zijn geheel opgeleverd en beoordeeld. De volgende activiteiten worden daarbij onderscheiden:

- Verwijderen grofvuil, bladeren en onkruid.
- Verwijderen grofvuil, bladeren en onkruid tot achter de derde rail.
- Stofzuigen inclusief reinigen halteringsbordjes.
- Reinigen open constructies onder perron

Per stationsdeel wordt door de dienstverlener minimaal een 9,0 als score behaald.

5.3 Resultaatsbepaling meting

Het resultaat per stationsdeel wordt bepaald door de totaalscore van alle vragen bij elkaar op te tellen en te delen voor het aantal (beantwoorde) vragen binnen het hoofdstuk. Vragen beantwoord met NVT zullen niet meetellen. Er zijn per vraag vier antwoord mogelijkheden:

- Ja = cijfer 10
- Nee = cijfer 1
- Verbeterpunt = cijfer 1
- Niet verwijtbaar = vraag zal niet worden meegenomen in beoordeling (NVT).

Er is dus geen verschil in het eindcijfer tussen Nee en Verbeterpunt.

De berekening van het cijfer komt in onderstaand voorbeeld als volgt tot stand:

Als er 10 beantwoorde (ja, nee of verbeterpunt) vragen binnen een hoofdstuk vallen:

- 8 vragen = JA = 10 = 80 punten.
- 2 vragen = NEE = 1 = 2 punten.
- Totaal = 82 punten / 10 vragen = 8.2

Wanneer een initiële GRIP-controle onvoldoende blijkt (lager dan een 9,0) wordt binnen 5 werkdagen na het versturen van de rapportage aan de Opdrachtnemer een hercontrole uitgevoerd op kosten van de Opdrachtnemer.

5.4 Bepalingen bij hermetingen

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

Metingen	Resultaat	Gevolgen	Bebepaling
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 en/of periodiek) van betreffende station
Hermeting (2)	Onvoldoende	Hermeting binnen 5 werkdagen na resultaatmeting	Kosten hermeting verhoogd met 10% contractwaarde (maandbedrag en/of periodiek) van betreffende station
Hermeting (3)	Onvoldoende	Hermeting binnen 5 werkdagen na resultaatmeting	Kosten hermeting verhoogd met 20% contractwaarde (maandbedrag en/of periodiek) van betreffende station
Hermeting (4)	Onvoldoende	Procedure ingebrekestelling van toepassing	

6 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 deze overeenkomst.

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

6.1 Vervangingskosten 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.

6.2 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
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.

7 Kritische- & Prestatie indicatoren

Ieder kwartaal vindt in het tactisch overleg een kwalitatieve beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. Deze beoordeling op hieronder beschreven KPI's moet Opdrachtgever en Opdrachtnemer in staat stellen per kwartaal de eventuele financiële inhoudingen te bespreken (zie hoofdstuk 5).

7.1 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 aanbieding Opdrachtnemer ▪ Periodieke werkzaamheden
Innovatie/leren	▪ Flexibiliteit ▪ MVO

7.1.1 Perspectief processen

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Technische kwaliteit, GRIP Metingen
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in paragraaf 5.2.1. van de SLA
Meetmethodiek	GRIP-controles in het betreffende kwartaal
Norm (waarde)	Realisatie: gemiddelde rapportcijfer ≥ 9 = 2 punten Realisatie: gemiddelde rapportcijfer ≥ 8 = 1 punt Te verbeteren: gemiddelde rapportcijfer tussen 6 en 8 = 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	Periodieke werkzaamheden conform PVE
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de planning en tijdstippen voor oplevering van de periodieke werkzaamheden zoals onderling zijn afgesproken en gesteld in 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

7.2 Prestatie Indicatoren

7.2.1 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	Flexibiliteit - Opvolging meldingen en/of calamiteiten
Prestatie Indicator	Opdrachtnemer is in staat binnen de gestelde termijnen opvolging aan meldingen en/of calamiteiten te geven.
Definitie	Opdrachtnemer heeft in het geval van een melding binnen de gestelde termijn de melding en/of calamiteit opgelost.
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 Opdrachtnemer en toetsing 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 gebruik van middelen, 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 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.

7.3 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.

7.4 Toelichting procesmonitor

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

7.5 Beoordeling

7.5.1 Methodiek

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door de Contract- of Leveranciersmanager. Deze 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	Kwaliteit	PvE / aanbidding	Periodiek werk	Max. punten
Q1	2	-	2	4
Q2	2	2	2	6
Q3	2	-	2	4
Q4	2	2	2	6

* 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	4
Q3	3
Q4	4

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 Opdrachtnemer in verzuim.

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.

7.6 Corrigerende maatregelen

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door Contract-/Leveranciersmanager. Deze 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.

8 Online Dashboard Opdrachtgever

8.1 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.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 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.