

(Concept) Service Level Agreement

Dienstverlening Uitvoering Schakelwerkzaamheden Tram-/ Metro Baan

Referentienummer: 2021-66

Datum: 07-02-2022

Status: concept

Versie: 1.0

Status KPI's

Bereikbaarheid en communicatie Opdrachtnemer			
Datum	Huidige status	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		

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

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

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

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

MVO - Realisatie Social Return			
Datum	Huidige status	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		

MVO – Procesinrichting en Innovatie			
Datum	Huidige status	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		

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

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

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

Leverbetrouwbaarheid – Op tijd leveren dienstverlening			
Datum	Huidige status	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		
	Kies een item.		

Leverbetrouwbaarheid – kwantiteit dienstverlening (service niveau)			
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	5
2.1 Scope	5
2.2 Aansturing en planning werkzaamheden	6
2.3 Bereikbaarheid Opdrachtnemer.....	6
2.4 Overlegstructuur.....	6
2.5 Managementinformatie.....	7
3. KPI's en monitoring	8
3.1 Methodiek.....	8
3.2 Dienstverlening	8
3.3 In te zetten personeel door Opdrachtnemer	10
3.4 MVO/Duurzaamheid	11
3.5 Samenwerking Opdrachtnemer en GVB.....	12
3.6 Managementinformatie.....	13
3.7 Boetebeding	13
3.8 Opvolging PvE en aanbidding Opdrachtnemer.....	15
3.9 Methodiek.....	15
3.10 Bijzondere omstandigheden t.a.v. bonus/malus.....	15

1. Algemeen

1.1 Opzet

GVB en Opdrachtnemer hebben een Overeenkomst gesloten met referentienummer 2021-66. 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 en de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan te waarborgen.

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

2. Dienstverlening

2.1 Scope

Binnen GVB is het Railinfrabedrijf (RIB) verantwoordelijk voor de uitvoering van het dagelijks onderhoud en vervangingsprojecten aan de metro- en trambaan. Zij wil (uit strategisch oogpunt) en kan (uit operationeel oogpunt) niet alle werkzaamheden zelf uitvoeren. Daarnaast wordt men ook geconfronteerd met een grillig werkpakket waarvan de omvang wisselt.

Het Railinfrabedrijf (RIB) werkt met een flexibele schil om pieken in werkzaamheden te kunnen opvangen. Tram Baan en Metro Baan maken gebruik van ondersteunde diensten ter versterking van haar eigen bezetting van medewerkers, dus met name ter ondervanging van piek en ziek door inzet van (extra) elektromonteurs die de werkzaamheden zelfstandig uitvoeren.

De werkzaamheden betreffen met name het onderhoud aan- en herstel van de bovenleiding, en het uitvoeren van- en toezicht houden op schakelwerkzaamheden aan tractie energie installaties en overige elektrotechnische systemen in het spoorareaal van tram en metro en binnen stations.

2.2 Aansturing en planning werkzaamheden

De werkzaamheden worden als volgt gepland:

- Aan de hand van MVP (Meerjarig Vervanging Project) planning. Voor in de MVP goedgekeurde projecten wordt door Opdrachtnemer aan de hand van een goedgekeurde offerte (op basis van de tarieven) projecten in de planning opgenomen. Na het versturen van de opdracht door GVB wordt de opdracht door Opdrachtnemer volgens planning uitgevoerd. Dit alles in overleg met de inhoudelijk/ operationeel contactpersoon van GVB. De contactpersoon kan per geval verschillen en zal door GVB samen met diens relevante contactgegevens duidelijk worden benoemd in de opdracht.
- Het dagelijks onderhoud bestaat uit het correctief onderhoud en is deels ongepland. Het dagelijks onderhoud heeft een kortere planningstermijn en heeft vaak spoed. Na oproep door GVB wordt de opdracht zo snel als mogelijk, maar uiterlijk binnen de ondergenoemde responsetijden opgelost. Facturatie vindt plaats op basis van de tarieven.

De volgende responsetijden gelden voor uitvoering van de dienstverlening:

Soort dienst / melding / klacht	Oplostijd
Inzet Kortsluitmonteur t.b.v. GVB-RIB	ter plaatse binnen 24 uur na telefonisch verzoek
Aanleveren concept rapportages	24 uur voorafgaand aan overleg
Verwerken commentaar GVB	< 5 werkdagen
Aanleveren definitieve rapportages	5 werkdagen na overleg
Antwoord op vraag	binnen 2 werkdagen na melding
Reactie op klacht	binnen 1 werkdag na melding

2.3 Bereikbaarheid Opdrachtnemer

Opdrachtnemer is van maandag tot en met zondag bereikbaar, voor GVB, 24 uur per dag bereikbaar, via onderstaande contactgegevens:

- Telefoonnummer 1: (<telefoonnummer Opdrachtnemer>) [van 8:00 tot 17:00 uur];
- Telefoonnummer 2: (<telefoonnummer Opdrachtnemer>) [van 17:00 tot 8:00 uur];
- 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 van GVB.

Niveau	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen GVB	Frequentie
Strategisch			Eén keer per jaar
Tactisch			Minimaal vier keer per jaar
Operationeel			Wekelijks / dagelijks

De mogelijke bespreekpunten per niveau zijn als volgt:

- Strategisch:
 - Evaluatie overall performance;
 - Contractuele zaken;
 - Ontwikkelingen intern/extern;
 - MVO en innovatie;
- Tactisch:
 - Managementrapportage;
 - Operationele voortgang;
 - Financiële voortgang;
 - Beoordeling KPI's;
 - Kwaliteit van de dienstverlening;
 - Knelpunten en verbeterpunten;
 - Klachtenregistratie- en behandeling;
 - Rapportages;
- Operationeel:
 - Dagelijkse gang van zaken;
 - Mutaties;

Onderstaande tabel geeft de contactgegevens weer van de contactpersonen.

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

2.5 Managementinformatie

Opdrachtnemer levert periodiek managementinformatie aan conform hetgeen opgenomen is in de onderstaande performance indicatoren.

Ten behoeve van de maandelijkse/kwartaal gesprekken op tactisch niveau levert opdrachtnemer minimaal 24 uur voorafgaand aan het overleg een rapportage op waarin hij de voortgang van de werkzaamheden aangeeft en eventuele afwijkingen op de aangegeven planning. Tevens wordt op de maandrapportage een woordelijke toelichting en/of adviezen ten aanzien van opvallende zaken gegeven. Ten behoeve van de kwartaal gesprekken op tactisch niveau levert opdrachtnemer minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan het overleg een management rapportage.

Ieder kwartaal levert Opdrachtnemer, naast bovengenoemde maandrapportage, een rapportage met managementinformatie over zijn dienstverlening op basis van de overeengekomen KPI's (hoofdstuk 3).

Het gespreksverslag maand/ kwartaalgesprekken op tactisch niveau wordt door Opdrachtnemer opgesteld en aangeleverd uiterlijk vijf werkdagen na het gesprek.

Het jaar wordt afgesloten met een jaarrapportage welke wordt opgesteld door Opdrachtnemer (uiterlijk opgeleverd voor 31 oktober voor het aflopen van het contractjaar per 31 december). Hierin worden alle gegevens die in de maandelijkse rapportages zijn opgenomen nogmaals én samengenomen vermeld en worden de werkzaamheden en kentallen van het voorgaande jaar geëvalueerd.

3. KPI's en monitoring

3.1 Methodiek

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

Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

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

3.2 Dienstverlening

Hoofdgroep	Bereikbaarheid en communicatie Opdrachtnemer
Prestatie Indicator	De Opdrachtnemer is zowel telefonisch als per e-mail a) Goed bereikbaar gedurende de dag en gedurende de nacht b) Duidelijk in de communicatie en legt de afspraken en opdrachten goed vast.
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde norm wanneer deze voor GVB goed bereikbaar is.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer na overleg en toelichting door GVB.
Norm (waarde)	Eén of minder gegronde klachten per kwartaal levert een Voldoende beoordeling op.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
Procedure herstel norm	Indien in één kwartaal twee of meer gegronde klachten of afwijkingen worden geconstateerd, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes en voegt deze toe bij de kwartaalrapportage. Een gegronde klacht wil zeggen dat een klacht betrekking heeft op de dienstverlening die is voorgeschreven in het Programma van Eisen, is aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer en is vastgelegd middels de Overeenkomst. Een afwijking wil zeggen dat een dienst of activiteit niet is uitgevoerd zoals voorgeschreven in de Overeenkomst, daaronder begrepen het Programma van Eisen. De kwartaalrapportage, inclusief het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald (in één contractjaar of drie kwartalen aansluitend) 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.

Hoofdgroep	Voortgang uitvoering dienstverlening
Prestatie Indicator	Opdrachtnemer zal per e-mail aan GVB wekelijks de volgende gegevens rapporteren (a t/m c): a) GVB-inkoopordernummer, opdrachttitle en betreffende GVB-afdeling; b) per datum en locatie de hoeveelheid declarabele uren; c) ter beoordeling Opdrachtnemer vermeldenswaardige zaken;
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde norm wanneer de genoemde rapportage wekelijks op tijd wordt aangeleverd.
Meetmethodiek	Per week schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer tijdig verstuurd aan GVB.
Norm (waarde)	Eén of minder gegronde klachten per maand levert een Voldoende beoordeling op.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
Procedure herstel norm	Indien in één maand twee of meer gegronde klachten of afwijkingen worden geconstateerd, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes en stuurt deze binnen 10 werkdagen aan GVB. Een gegronde klacht wil zeggen dat een klacht betrekking heeft op de dienstverlening die is voorgeschreven in het Programma van Eisen, is aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer en is vastgelegd middels de Overeenkomst. Een afwijking wil zeggen dat een dienst of activiteit niet is uitgevoerd zoals voorgeschreven in de Overeenkomst, daaronder begrepen het Programma van Eisen. Het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen tien werkdagen geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald (in één maand of twee maanden aansluitend) 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.

Hoofdgroep	Kwaliteit uitvoering dienstverlening
Prestatie Indicator	De schakelwerkzaamheden conform opdracht worden a) Op tijd uitgevoerd b) Kwalitatief goed uitgevoerd c) Conform de afspraken afgemeld
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde norm wanneer het personeel dat door Opdrachtnemer is ingezet op tijd op locatie aanwezig is en het werk kwalitatief goed en binnen de afgesproken tijd heeft uitgevoerd.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer na overleg en toelichting door GVB.
Norm (waarde)	Eén of minder gegronde klachten per kwartaal levert een Voldoende beoordeling op.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
Procedure herstel norm	Indien in één kwartaal twee of meer gegronde klachten of afwijkingen worden geconstateerd, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes en voegt deze toe bij de kwartaalrapportage. Een gegronde klacht wil

	<p>zeggen dat een klacht betrekking heeft op de dienstverlening die is voorgeschreven in het Programma van Eisen, is aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer en is vastgelegd middels de Overeenkomst. Een afwijking wil zeggen dat een dienst of activiteit niet is uitgevoerd zoals voorgeschreven in de Overeenkomst, daaronder begrepen het Programma van Eisen.</p> <p>De kwartaalrapportage, inclusief het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald (in één contractjaar of drie kwartalen aansluitend) 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.</p>
--	--

Hoofdgroep	Kwaliteit facturatie
Prestatie Indicator	De factuur van Opdrachtnemer is <ol style="list-style-type: none"> Op de juiste manier digitaal ingediend Helder in format Correct/ conform afspraak in uren x tarief
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde norm wanneer het facturatieproces bij GVB niet wordt vertraagd om een gebrek aan bovengenoemde redenen.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer na overleg en toelichting door GVB.
Norm (waarde)	Eén of minder gegronde klachten per halfjaar levert een Voldoende beoordeling op.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
Procedure herstel norm	<p>Indien in één halfjaar twee of meer gegronde klachten of afwijkingen worden geconstateerd, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes en voegt deze toe bij de kwartaalrapportage. Een gegronde klacht wil zeggen dat een klacht betrekking heeft op de dienstverlening die is voorgeschreven in het Programma van Eisen, is aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer en is vastgelegd middels de Overeenkomst. Een afwijking wil zeggen dat een dienst of activiteit niet is uitgevoerd zoals voorgeschreven in de Overeenkomst, daaronder begrepen het Programma van Eisen.</p> <p>De kwartaalrapportage, inclusief het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald (in twee jaar of drie halve jaren aansluitend) 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.</p>

3.3 In te zetten personeel door Opdrachtnemer

Hoofdgroep	Kwaliteit personeel
Prestatie Indicator	Het personeel dat is ingezet door Opdrachtnemer <ol style="list-style-type: none"> Voldoet aan de gestelde functie eisen Is vakbekwaam Heeft een goede houding/ Inzet

	d) Is veiligheidsbewust
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde norm door het beschikbaar stellen van kwalitatief goed personeel.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Eén of minder gegronde klachten per kwartaal levert een Voldoende beoordeling op.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
Procedure herstel norm	<p>Indien in één kwartaal twee of meer gegronde klachten of afwijkingen worden geconstateerd, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes en voegt deze toe bij de kwartaalrapportage. Een gegronde klacht wil zeggen dat een klacht betrekking heeft op de dienstverlening die is voorgeschreven in het Programma van Eisen, is aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer en is vastgelegd middels de Overeenkomst. Een afwijking wil zeggen dat een dienst of activiteit niet is uitgevoerd zoals voorgeschreven in de Overeenkomst, daaronder begrepen het Programma van Eisen.</p> <p>De kwartaalrapportage, inclusief het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald (in één contractjaar of drie kwartalen aansluitend) 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.</p>

3.4 MVO/Duurzaamheid

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

Hoofdgroep	MVO - Realisatie Social Return
Prestatie Indicator	Minimaal <invullen>% van de omzet wordt besteed aan medewerkers met een afstand tot de Arbeidsmarkt.
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde norm door het leveren van werkervaringsplaatsen voor personen zoals omschreven in de aanbestedingsleidraad Uitvoering schakelwerkzaamheden Tram- Metro Baan paragraaf 2.7
Meetmethodiek	Per kwartaal Rapportage conform Bijlage 17 Model-Verantwoordingsformulier-Social-return GVB ingevuld door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Realisatie van de minimaal <invullen>% doelstelling levert een voldoende beoordeling op.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
Procedure herstel norm	De kwartaalrapportage, inclusief het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

	Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald (in twee jaar of drie halve jaren aansluitend) 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.
--	--

Hoofdgroep	MVO – Procesinrichting en Innovatie
Prestatie Indicator	Opdrachtnemer realiseert afgesproken CO2-Prestatieladder trede <invullen> doelstelling, binnen een periode van 2 jaar.
Definitie	Opdrachtnemer heeft zijn ambitie voor CO2-bewust handelen in de eigen bedrijfsvoering en bij de uitvoering van projecten aangegeven in een te behalen trede op de CO2-Prestatieladder (versie 3.1) www.skao.nl .
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Realisatie van minimaal de CO2-Prestatieladder trede <invullen> doelstelling levert een voldoende beoordeling op.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
Procedure herstel norm	De kwartaalrapportage, inclusief het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald (in twee jaar of drie halve jaren aansluitend) 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.

3.5 Samenwerking Opdrachtnemer en GVB

Hoofdgroep	Samenwerking
Prestatie Indicator	De samenwerking tussen Opdrachtnemer en GVB-RIB.
Definitie	Opdrachtnemer en GVB-RIB werken goed samen.
Meetmethodiek	Het POEL-formulier wordt ondertekend door Opdrachtnemer en GVB en als input gebruikt voor het tactisch overleg. POEL staat voor: Periodieke Operationele Evaluatie Leverancier.
Norm (waarde)	Een voldoende op de onderdelen van het POEL-formulier betreffende de samenwerking tussen Opdrachtnemer en GVB-RIB.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer en GVB-RIB.
Procedure herstel norm	Procedure herstel norm Opdrachtnemer stelt verbetermaatregelen op conform SMART principes indien: <ul style="list-style-type: none"> • Twee onderdelen uit het POEL-formulier onvoldoende (rood) zijn beoordeeld; • Een onderwerp twee kwartalen opeenvolgend onvoldoende (rood) wordt beoordeeld. De verbetermaatregelen worden besproken tijdens het tactische overleg. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm vier keer (in één contractjaar of vier perioden 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 Managementinformatie

Hoofdgroep	Rapportage
Prestatie Indicator	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van managementinformatie zoals beschreven in paragraaf 2.5 van deze SLA en de Inschrijving van Opdrachtnemer
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van managementinformatie zoals beschreven in paragraaf 2.5 van deze SLA en de Inschrijving van Opdrachtnemer
Meetmethodiek	Beoordeling door GVB
Norm (waarde)	100% van de managementinformatie is op tijd, juist en volledig.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
Procedure herstel norm	<p>Procedure herstel norm</p> <p>Indien managementinformatie twee keer niet op tijd en/of niet juist en/of niet volledig wordt aangeleverd bij GVB stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes en voegt deze toe bij de kwartaalrapportage.</p> <p>De kwartaalrapportage, 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 rapportages worden deze alsnog met terugwerkende kracht aangeleverd.</p> <p>Wanneer de norm drie keer (in één contractjaar of drie kwartalen 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.</p>

3.7 Boetebeding

Hoofdgroep	Nakoming aangeboden dienstverlening
Prestatie Indicator	De dienstverlening in het Plan van Aanpak in de Inschrijving door Opdrachtnemer aangeboden worden nagekomen op straffe van een boete.
Definitie	De door Opdrachtnemer aangeboden dienstverlening in het Plan van Aanpak geldt als contractverplichting. Het niet nakomen van de aangeboden dienstverlening in het in Plan van Aanpak zal leiden tot een boete
Meetmethodiek	Beoordeling door GVB
Norm (waarde)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maatregelen Capaciteit en beschikbaarheid uitvoerend personeel € 1.000,-- per incident; 2. Maatregelen Implementatieplan € 1.000,-- per incident; 3. Maatregelen Veiligheid en Gezondheid € 1.000,-- per incident; 4. Maatregelen Sociale waarde en Milieu € 1.000,-- per incident. <p>Met een maximum van de aan Opdrachtnemer per onderdeel toegekende fictieve korting voor dit onderdeel.</p>

Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
Procedure herstel norm	<p>Indien in één kwartaal één of meer incidenten worden geconstateerd, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes en voegt deze toe bij de kwartaalrapportage. Een incident wil zeggen dat de dienstverlening die is aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer en is vastgelegd middels de Overeenkomst niet wordt nagekomen.</p> <p>De kwartaalrapportage, inclusief het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Per keer dat een incident zich voordoet is GVB gerechtigd de boete, die verband houdt met het onderwerp waarop de niet- nakoming betrekking heeft, aan Opdrachtnemer in rekening te brengen met het maximum van de aan Opdrachtnemer per onderdeel toegekende fictieve korting voor dit onderdeel.</p>

Hoofdgroep	Leverbetrouwbaarheid – Op tijd leveren dienstverlening
Prestatie Indicator	Opdrachtnemer levert conform de gezamenlijke planning, maar indien GVB dit nodig acht ook binnen 24 uur na afroep, Personeel op een nader te bepalen locatie van GVB.
Definitie	Opdrachtnemer levert conform de gezamenlijke planning, maar indien GVB dit nodig acht ook binnen 24 uur na afroep, Personeel op een nader te bepalen locatie van GVB. Het niet tijdig nakomen van de dienstverlening zal leiden tot een boete
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer
Norm (waarde)	Indien het Personeel niet binnen de overeengekomen termijn op locatie beschikbaar is, is Opdrachtnemer aan GVB voor iedere medewerker een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 1.000,- voor elk uur dat deze medewerker later beschikbaar is als overeengekomen.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
Procedure herstel norm	<p>Indien in één kwartaal twee of meer incidenten worden geconstateerd, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes en voegt deze toe bij de kwartaalrapportage. Een incident wil zeggen dat een medewerker van Opdrachtnemer niet binnen de overeengekomen tijd op locatie beschikbaar was.</p> <p>De kwartaalrapportage, inclusief het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Per keer dat een incident zich voordoet is GVB gerechtigd de boete, die verband houdt met het onderwerp waarop de niet- nakoming betrekking heeft, aan Opdrachtnemer in rekening te brengen.</p>

Hoofdgroep	Leverbetrouwbaarheid – kwantiteit dienstverlening (service niveau)
Prestatie Indicator	Opdrachtnemer garandeert dat ten minste 98% van de aangezegde diensturen van de bezettingsplanning over een jaar gemeten moet zijn ingevuld.
Definitie	Opdrachtnemer garandeert dat ten minste 98% van de aangezegde diensturen van de bezettingsplanning over een jaar gemeten moet zijn ingevuld. Het niet

	nakomen van het service niveau op de aangezegde uren van de bezettingsplanning zal leiden tot een boete.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer
Norm (waarde)	Indien Opdrachtnemer het service niveau van ten minste 98% van de aangezegde diensturen van de bezettingsplanning over een jaar niet heeft geleverd, is Opdrachtnemer aan GVB een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 5% van de jaaromzet als behaald in het betreffende jaar.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
Procedure herstel norm	Indien in één kwartaal het serviceniveau niet wordt behaald, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes en voegt deze toe bij de kwartaalrapportage. De kwartaalrapportage, inclusief het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Indien het serviceniveau in het contractjaar niet wordt behaald, dan is GVB gerechtigd de boete aan Opdrachtnemer in rekening te brengen.

3.8 Opvolging PvE en aanbidding Opdrachtnemer

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

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.

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.

3.9 Methodiek

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

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

3.10 Bijzondere omstandigheden t.a.v. bonus/malus.

Het is aan de opdrachtgever om te bepalen of een malus, al dan niet gedeeltelijk, daadwerkelijk in rekening wordt gebracht.

Bij onvoldoende metingen in één bepaald kwartaal behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om dat kwartaal géén bonus/malus te verrekenen.

Kwartaal afsluitingen en verrekeningen zullen door de Opdrachtgever schriftelijk worden vastgelegd.

Periodieke Operationele Evaluatie Leverancier (POEL)

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.

Communicatie	
Hoe verloopt het contact met de leverancier?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> * <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> -
Worden afspraken nagekomen?	<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"/> -
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.	

Samenwerking	
Hoe verloopt de samenwerking met het personeel van de leverancier?	<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"/> -
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.	

Klachtenafhandeling	
Worden klachten binnen de afgesproken tijd afgehandeld?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> * <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> -
Worden de klachten op juiste wijze afgesloten?	<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"/> -
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.	