



Concept Service Level Agreement

Schoonmaak bus

Versie: 1

Referentienummer: 2021-35a

Vertrouwelijkheidsniveau: Openbaar

Colofon

GVB Exploitatie b.v.
Jan Tooropstraat 467
1063 AE Amsterdam

Uw contact F.A. Nak

Inhoudsopgave

1. Algemeen	4
1.1 Algemene bepalingen.....	4
1.2 Doel	4
2. Dienstverlening.....	5
3. Managementinformatie	6
3.1 Jaarrapportage	6
3.2 Kwartaalrapportages – per kwartaal en cumulatief.....	6
3.3 Overlegstructuur.....	7
4. Kritische & Prestatie indicatoren	8
4.1 Kritische Prestatie Indicatoren.....	8
4.2 KPI specifieke informatie en toelichting.....	9
4.2.1 Kwaliteit reinheid voertuigen bij opstart exploitatie	9
4.2.2 Prestatie indicatoren, rapportage en beoordeling	9
4.2.3 Opvolging PvE en aanbidding Opdrachtnemer.....	9
4.3 Beoordeling	10
4.3.1 Methodiek	10

1. Algemeen

1.1 Algemene bepalingen

Tussen partijen is een overeenkomst met contractnummer 2021-35a 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.

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.

1.2 Doel

Het doel van de SLA is:

- Het vastleggen van het gewenste en vereiste niveau van de dienstverlening;
- Het vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing.

Tijdens de implementatie periode wordt er tussen Partijen een Service Level Agreement overeengekomen welke vanaf startdatum overeenkomst wordt gehanteerd. Uitgangspunt voor de overeen te komen Service Level Agreement is het concept SLA. De overeengekomen Service Level Agreement wordt als bijlage aan de Overeenkomst toegevoegd.

De intentie van de Partijen is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over 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

Binnen de scope van de Opdracht vallen in ieder geval de volgende werkzaamheden:

Dienstverleningen inzake stadsbussen

- Resultaatgericht schoonmaken interieur, inclusief meeleveren schoonmaakmiddelen en benodigde materialen en machines;
- Handelingsgericht schoonmaken, inclusief meeleveren schoonmaakmiddelen en benodigde materialen en machines;
- Schoonmaken exterieur naar behoefte met een frequentie van gemiddeld 2x per bus per week (frequentie per week is gemiddeld per week en afhankelijk van de weersomstandigheden);
- Verwijderen van graffiti binnen- en buitenzijde;
- Rapporteren over werkzaamheden;
- Ophalen van de bufferbanen;
- Op de juiste plekken parkeren;
- Controleren diverse vloeistofniveaus en waar nodig bijvullen zoals bijvoorbeeld diesel tanken in de tank/wasstraat;
- Incidenteel verrichten van diverse regiewerkzaamheden op diverse locaties in de dagdienst
- Signaleerfunctie of de beschikbaar gestelde machines en apparaten naar behoren functioneren;
- Aan- en afkoppelen elektrische bussen en monitoren laadsessie;
- Het resultaat gericht schoonmaken van het interieur op Centraal Station IJ-zijde tussen 23.00 uur - 01.00 uur van bussen die van de dag exploitatie overgaan in de nacht exploitatie;
- Afwijkingen, defecten en mankementen aan zichtbare elementen binnen 24 uur melden aan opdrachtgever;

Dienstverleningen inzake gebruikte ruimtes

- Schoonmaken van door Opdrachtnemer gebruikte ruimten en faciliteiten.

3. Managementinformatie

3.1 Jaarrapportage

Opdrachtnemer verstrekt eenmaal per jaar een integraal plan van aanpak voor het volgende jaar over de totale dienstverlening van de overeenkomst. Dit plan zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld. Dit gebeurt 10 werkdagen na afsluiting van het laatste kwartaal van het contractjaar en bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Een financiële en kwalitatieve prognose voor het komende contractjaar;
- Een plan van aanpak voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;
- Een plan van aanpak voor Social Return voor het komend jaar;
- Een plan hoe verbruik middelen te verminderen en/of de milieu impact hiervan;
- Voorstellen ter verbetering van OV klantbarometer resultaten;
- Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties;
- Marktonwikkelingen van toepassing op de opdracht;
- Prognose op de resultaten KPI model.

Personeel:

- Overzicht medewerkers en mutaties personeelsbestand (productie en toezicht)
- Overzicht gevolgde opleidingen, niveau NL taal, veiligheidsinstructie en overige kwalificaties
- Verloop met toelichting;
- Algemene toelichting inclusief mogelijke afwijkingen en acties.

3.2 Kwartaalrapportages – per kwartaal en cumulatief

Opdrachtnemer verstrekt ieder drie weken na afloop van elk kwartaal managementinformatie aan Opdrachtgever waarmee Opdrachtgever sturing kan geven aan de overeenkomst. Informatie wordt zowel per kwartaal als cumulatief gepresenteerd en digitaal aangeleverd aan opdrachtgever.

Onderstaande managementinformatie wordt verstrekt m.b.t:

Kwaliteit:

- Resultaten van uitgevoerde kwaliteitsmetingen door Opdrachtnemer;
- Overzicht kwaliteitsmetingen per kwartaal;
- Details kwaliteitsmetingen per locatie, incl. signaleringen en verbeterpunten;
- Zo mogelijk een analyse en duiding van trends en bijbehorende acties.

Operationeel:

- Overzicht aantal schoongemaakte voertuigen en gemiddelde tijdsbesteding per voertuig;
- Overzicht aantal meldingen vandalisme;
- Overzicht overige klachten/meldingen inclusief ondernomen acties .

Financieel:

- Kosten reguliere schoonmaak, calamiteiten reiniging;
- Aanvullende werkzaamheden;
- Toelichting op kosten.

Personeel

- Overzicht medewerkers (productie en toezicht).
- Overzicht gevolgde opleidingen, niveau NL taal, veiligheidsinstructie en overige kwalificaties.
- Ziekteverzuimpercentage incl. toelichting.
- Verloop met toelichting.

- Alle informatie gesplitst naar vast personeel en uitzendkrachten.
- Algemene toelichting inclusief mogelijke afwijkingen en acties.

Social Return

- Gerealiseerde social return beschreven en uitgedrukt als 2% van de loonsom en hoe dit zich verhoudt tot de overeengekomen inspanningsverplichting.

Veiligheid

- Opdrachtnemer verstrekt een overzicht van eventuele ongevallen, bijna ongevallen en maatregelen die naar aanleiding hiervan genomen zijn.

3.3 Overlegstructuur

Het beheer en de sturing op het schoonmaakcontract is belegd bij GVB afdeling Logistiek en middelen. Onderstaande overlegstructuur betreft het overleg tussen hen en de Opdrachtnemer. De communicatie tussen GVB en Opdrachtnemer vindt plaats met de volgende intervallen op de volgende niveaus:

Operationeel overleg

Interval: maand *

Inhoud: o.a. algehele voortgang, KPI sturing en managementinformatie

Deelnemers Opdrachtnemer: (operationeel) leidinggevende medewerker

Deelnemers GVB: coördinator Wagenparkbeheer

Kwartaal overleg

Interval: kwartaal *

Inhoud: o.a. algehele voortgang, KPI sturing en managementinformatie, bedrijfsontwikkelingen

Deelnemers Opdrachtnemer: (operationeel) leidinggevende medewerker, accountmanager

Deelnemers GVB: coördinator Wagenparkbeheer, contract manager

Strategisch / managementoverleg

Interval: jaar *

Inhoud: o.a. financiën, beleidsontwikkelingen, bedrijf en branche ontwikkelingen

Deelnemers Opdrachtnemer: accountmanager

Deelnemers GVB: Manager Logistiek en middelen, contract manager

* of zoveel vaker of minder vaak als daarvoor aanleiding is

Naar wens kunnen er deelnemers toegevoegd worden. Opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging.

4. Kritische & Prestatie indicatoren

Ieder kwartaal vindt er in het kwartaaloverleg een kwalitatieve beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. Deze beoordeling op hieronder beschreven KPI's moet ons in staat stellen per kwartaal de eventuele financiële verrekening te bespreken.

4.1 Kritische Prestatie Indicatoren

Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer een bijdrage levert aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening. Met name de consistente kwaliteit en beoordeling van "reinheid voertuigen" is daarbij van cruciaal belang.

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Kwaliteit schoonmaak reizigerscompartimenten van stadsbussen bij opstart van exploitatie.
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in Bijlage 7E Kwaliteit schoonhouden stadsbussen .
Meetmethodiek	DKS-controles door medewerker BUS en/of derde partij in het betreffende maand kwartaal
Norm (waarde)	Score kwaliteit reinheid stadsbussen max. afkeur 14%
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI-score bepaling	1 x per maand

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Kwaliteit schoonmaak van bestuurderscabines stadsbussen bij opstart van exploitatie.
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in Bijlage 7E Kwaliteit schoonhouden stadsbussen .
Meetmethodiek	DKS-controles door medewerker BUS en/of derde partij in het betreffende maand
Norm (waarde)	Score kwaliteit reinheid stadsbussen max. afkeur 14%
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI-score bepaling	1 x per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Kwaliteit schoonmaak reizigerscompartimenten van stadsbussen bij opstart van exploitatie.
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in Bijlage 7E Kwaliteit schoonhouden stadsbussen .
Meetmethodiek	VSR-controles door derde partij in het betreffende kwartaal
Norm (waarde)	Score kwaliteit reinheid stadsbussen AQL = 7%
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI-score bepaling	6 x per jaar

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Kwaliteit schoonmaak van bestuurderscabines stadsbussen bij opstart van exploitatie.
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in Bijlage 7E Kwaliteit schoonhouden stadsbussen .
Meetmethodiek	VSR-controles door derde partij in het betreffende kwartaal
Norm (waarde)	Score kwaliteit reinheid stadsbussen AQL = 7%
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI-score bepaling	6 x per jaar

4.2 KPI specifieke informatie en toelichting

4.2.1 Kwaliteit reinheid voertuigen bij opstart exploitatie

De technische kwaliteit voor de KPI's schoonmaak reizigerscompartimenten en bestuurderscabines stadsbussen voor opstart van exploitatie, wordt beoordeeld door middel van minimaal één VSR-metingen per kwartaal, uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij. Daarnaast wordt er frequent een DKS-controle uitgevoerd door een OMP (operationeel materieelplanner). De metingen worden uitgevoerd conform de uitgangspunten uit **Bijlage 7E Kwaliteit schoonhouden stadsbussen**.

4.2.2 Prestatie indicatoren, rapportage en beoordeling

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

Hoofdgroep	MVO – Realisatie Social Return
Prestatie Indicator	Minimaal 2% van de contractwaarde wordt besteed aan medewerkers met een achterstand tot de Arbeidsmarkt.
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde norm door het leveren van werkervaringsplaatsen voor personen zoals omschreven in het PvE Schoonmaak bus.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Realisatie van de minimaal 2% doelstelling levert een voldoende beoordeling op.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI-score bepaling	Aan de hand van rapportage en in overleg opdrachtgever.

4.2.3 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.

De beoordeling van de schriftelijke rapportages van Opdrachtnemer op de bovenvermelde Performance Indicator volgt na overleg en mondelinge toelichting, 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.

4.3 Beoordeling

4.3.1 Methodiek

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door contractmanager van de Opdrachtgever. De beoordeling wordt tijdens het kwartaaloverleg met Opdrachtnemer besproken.

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.