

Service Level Agreement (SLA)

**Operationele autolease
inclusief turn-key aflevering en
aanverwante dienstverlening**

Versie: 1.0

Referentienummer: 2022-64

Startdatum SLA: 2023

Colofon

GVB
Arlandaweg 106
1043 HP AMSTERDAM

Facilitair bedrijf

Contactpersoon Jasem Jawahery
Doorkiesnummer 06-28632218

Versiebeheer				
Versie	Status	Datum	Bewerker	Opmerkingen

Inhoudsopgave

Definities en afkortingen	4
1 Algemeen	5
1.1 Opzet	5
1.2 Doel	5
2 Dienstverlening	6
2.1 Scope	6
2.2 Klantenservice	6
3 Overlegstructuur	8
3.1 Communicatiemodel en contactpersonen	8
3.2 Operationeel overleg	8
3.3 Tactisch overleg	9
3.4 Strategisch overleg	9
4 Managementinformatie	10
4.1 Maandrapportage	10
4.2 Kwartaalrapportage	10
4.3 Jaarrapportage	11
5 Kritische prestatie indicatoren	12
5.1 KPI's Processen	12
6 Beoordeling KPI's	15
6.1 Beoordeling	15
6.2 Methodiek	15
6.3 Bonus en malus	17
7 Status KPI's	18
7.1 Kwartaal KPI's	18
8 Bijlagen	19
8.1 Bijlage 1: beoordelingsformulier KPI	19
8.2 Bijlage 2: GVB POEL formulier (Periodiek Operationele Evaluatie Leverancier)	20

Definities en afkortingen

Definitie/afkorting	Aanduiding
Accountmanager	Verantwoordelijk voor klanten van de leverancier. Je denkt mee met hen en ('accounts') en investeert op allerlei manieren in de relatie.
Contractmanager	Medewerker van GVB die op tactisch en strategisch niveau uitvoering geeft aan het contract- en leveranciersmanagement en maakt afspraken met Opdrachtnemer die vastgelegd worden in het contract.
Dienstverlening	Het leveren van een dienst of pakket van diensten aan een andere partij.
Manager Facilitaire Zaken	Medewerker van GVB die verantwoordelijk is voor het beleid en de aansturing van het team op gebied van soft services.
Klacht	Een klacht is elke uiting van ontevredenheid of ongenoegen over de dienstverlening van de Opdrachtnemer of product geleverd door de Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld klachten over kwaliteit van producten en diensten, de levertijd ervan of de handelswijze van de Opdrachtnemer.
Klant	GVB en medewerkers binnen GVB.
KPI	Kritische Prestatie Indicator.
Leverbetrouwbaarheid	De mate waarin de juiste aantallen op het juiste tijdstip geleverd worden.
Opdracht	De opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie GVB op basis van deze aanbesteding een Raamovereenkomst sluit ter uitvoering van de opdracht.
PvE	Programma van Eisen.
Raamovereenkomst	Een raamovereenkomst is een schriftelijke overeenkomst tussen één of meer aanbestedende diensten en één of meer ondernemers met als doel het plaatsen van een stroom van toekomstige opdrachten.
SLA	Service Level Agreement. Een verdere uitwerking van de overeenkomst voor de kwaliteit van de diensten die de Opdrachtnemer levert aan GVB.
Turn-key aflevering	Het volledig bedrijfsklaar afleveren van een voertuig, inclusief op-/inbouw en bestickering.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur, uitgezonderd zaterdag en zondagen en erkende Nederlandse feestdagen.

1 Algemeen

1.1 Opzet

Deze SLA (Service Level Agreement) is onderdeel van en bijlage 12 van de Raamovereenkomst Operationele autolease inclusief turn-key aflevering en aanverwante dienstverlening met contractnummer **2022-64**. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van partijen die zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst. De SLA is van toepassing op de levering van producten en dienstverlening ten behoeve van GVB Exploitatie B.V. Indien er sprake is van strijdigheid tussen formuleringen in de Raamovereenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de Raamovereenkomst.

Het in artikel 1.1 van de SLA bepaalde impliceert niet dat onderwerpen, die in de Raamovereenkomst zijn behandeld, in de SLA nader worden uitgewerkt: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nadere afspraken voor gemaakt moeten worden, worden in de SLA behandeld.

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door Opdrachtnemer ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch 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 Raamovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Indien nadere overeenkomsten onder de Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste opdracht onder de Raamovereenkomst. Aangezien de SLA, in verhouding tot de Raamovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal éénmaal per jaar tussen Opdrachtnemer en GVB worden besproken en zo nodig worden aangepast.

1.2 Doel

Opdrachtnemer gaat met de Raamovereenkomst een resultaatverplichting aan op basis van de uitgangspunten in het PvE en Nota('s) van Inlichtingen. Het doel van de SLA is het vastleggen van de prestaties van Opdrachtnemer.

De intentie van Opdrachtnemer is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de producten en dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.

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

2 Dienstverlening

2.1 Scope

GVB Facilitair Bedrijf is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het wagenpark van GVB. Daar valt ook onder: het bestellen van nieuwe voertuigen, het laten bestickeren of inbouwen van apparatuur/ gereedschap.

Binnen de scope van de Opdracht vallen de volgende diensten, in detail zijn deze terug te vinden in het PvE, onderdeel van en bijlage X van de Raamovereenkomst.

- Financiering van het voertuig;
- Rente;
- Afschrijving Object; (voertuig, opties, accessoires en BPM);
- Administratiekosten en management fee;
- Houderschapsbelasting;
- Reparatie, onderhoud en vervanging van banden;
- Haal en brengservice bij onderhoud;
- Keuringen zoals APK;
- Pechhulp in Nederland en incidenteel voor Europa (op verzoek van GVB);
- All season banden;
- Brandstof- / energievoorschot;
- Universele tank- / laadpas en energie-/brandstofafrekening voor Nederland;
- Per direct gelijkwaardig vervangend vervoer bij onderhoud;
- Per direct gelijkwaardig vervangend vervoer bij schadeherstel;
- Per direct gelijkwaardig vervangend vervoer bij pech, diefstal;
- Haal en brengservice bij onderhoud;
- Aan- en afmelden van het voertuig bij de verzekeraar van GVB (VGA);
- Schadesturing en –afhandeling bij een door de Opdrachtnemer gecontracteerde schadehersteller;
- Het op verzoek van GVB aanbrengen en verwijderen van bestickering en de op-/in-/ombouwwerkzaamheden (Turn-key);
- Het op verzoek van GVB installeren en beheren van een autodeeloplossing.

2.2 Klantenservice

Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice die op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur telefonisch gratis of tegen een normaal servicecenter tarief beschikbaar is, om GVB medewerkers te woord te staan. De klantenservice dient ook per e-mail en via het bestel/ordersysteem (digitaal vragen portaal) bereikbaar te zijn, waar GVB medewerkers met hun vragen en meldingen terecht kunnen. Op de telefonische bereikbaarheid zijn zaterdag, zondagen en erkende Nederlandse feestdagen uitgezonderd.

De medewerkers van de klantenservice beschikken over voldoende kennis om alle vragen direct te kunnen beantwoorden en, indien de aard van de melding het mogelijk maakt, direct informatie te verstrekken over de oplossing. De kosten van de klantenservice kunnen niet separaat in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer. De klantenservice dient binnen één (1) werkdag een antwoord te hebben verstuurd aan de klant waardoor hij/zij weet wat hij/zij kan verwachten. Hiermee wordt bedoeld dat in de terugkoppeling een duidelijk tijdspad wordt geschetst inclusief stappen die de Opdrachtnemer neemt om het probleem op te lossen. Vervolgens dient Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen na klachtmelding een passende oplossing te hebben toegepast.

De volgende oplostijden gelden voor de dienstverlening van de klantenservice:

Soort melding	Reactie/oplostijd
Reactie op melding	< 1 werkdag na melding
Antwoord op vraag en reactie op klacht	< 2 werkdagen na melding
Afmelden klacht, wens, informatieverzoek, storing	Uiterlijk 2 werkdagen na melding

Tabel 1: Reactie- en oplostijden meldingen

Beschrijving	Bereikbaarheid klantenservice
De klantenservice is telefonisch bereikbaar op: <invullen>.	Ma t/m vr van: 8:00 tot 18:00 uur, zaterdagen, zondagen en erkende Nederlandse feestdagen uitgezonderd.
De klantenservice is per e-mail bereikbaar op: <invullen>.	Per e-mail: 365 dagen per jaar.
De klantenservice voor pechhulp is bereikbaar op:	24/7

Tabel 2: Bereikbaarheid klantenservice

3 Overlegstructuur

3.1 Communicatiemodel en contactpersonen

Onderstaande tabel is een weergave van de overlegmomenten en informatievoorziening tussen Partijen. Gesprekverslagen worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen na overlegdatum digitaal ter goedkeuring aan de deelnemers van Opdrachtgever ter beschikking gesteld. De betrokkenen en functies in tabel 6 en 7 betreffen telkens 1 persoon per betrokkene/functie.

Niveau	Frequentie	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen GVB
Strategisch	1 x per jaar	Accountmanager / Directeur	Hoofd Facilitair bedrijf, Contractmanager
Tactisch	4 x per jaar	Accountmanager en Coördinator	Manager Facilitaire Zaken, Facilitair Coördinator en Contractmanager
Operationeel	Maandelijks / dagelijks	Coördinator	Facilitair Coördinator

Tabel 3: Communicatiemodel en overlegstructuur

Contactpersonen			
Naam	Functie	Organisatie	Contactgegevens
	Hoofd Facilitair Bedrijf	GVB	
	Manager Facilitaire Zaken	GVB	
	Contractmanager Facilitair Bedrijf	GVB	
	Facilitair coördinator	GVB	
<xxx>	Directeur	Opdrachtnemer	<xxx>
<xxx>	Accountmanager	Opdrachtnemer	<xxx>
<xxx>	Coördinator	Opdrachtnemer	<xxx>

Tabel 4: Contactgegevens

3.2 Operationeel overleg

Op operationeel niveau vindt naar behoefte overleg plaats, maar minimaal maandelijks. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen na het overleg opgesteld door Opdrachtnemer en ter goedkeuring verzonden aan GVB. Onderstaand een weergave van voorgestelde onderwerpen voor het overleg. De definitieve bespreekpunten worden in overleg tussen GVB en Opdrachtnemer bepaald. Onderdeel van het operationeel overleg is om minimaal 1 keer per kwartaal het POEL-formulier (Periodiek Operationele Evaluatie Leverancier) gezamenlijk in te vullen. Na gunning wordt hier gezamenlijk invulling aan gegeven. Een eerste opzet van het POEL-formulier is terug te vinden in bijlage 2 van dit SLA.

Bespreekpunten operationeel overleg
a. Dagelijkse gang van zaken en evaluatie geleverde prestaties;
b. Doornemen rapportages en verbeterpunten;
c. Mogelijkheden tot kostenreductie door hogere bezettingsgraad wagens;
d. Inzicht facturatie.
e. POEL-formulier
f. Klachten en verbeterpunten

Tabel 5: Onderdelen bespreekpunten operationeel overleg

3.3 Tactisch overleg

Op tactisch niveau vindt vier (4) keer per jaar op initiatief van GVB overleg plaats tussen de Partijen over de prestaties van Opdrachtnemer. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen na het overleg opgesteld door Opdrachtnemer en ter goedkeuring verzonden aan Opdrachtgever. Onderstaand een weergave van voorgestelde onderwerpen voor het overleg. De definitieve bespreekpunten worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.

Bespreekpunten tactisch overleg
a. Kwartaal managementrapportages;
b. Kwaliteit van de dienstverlening;
c. Resultaten KPI modellen;
d. Facturatie met disputen;
e. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;
f. Innovatievoorstellen.
g. Mogelijkheden tot kostenreductie door hogere bezettingsgraad wagens;

Tabel 6: Onderdelen bespreekpunten tactisch overleg

3.4 Strategisch overleg

Op strategisch niveau vindt minimaal 1 keer per jaar op initiatief van Opdrachtgever een gesprek met de Opdrachtnemer plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen 12 maanden en doelstellingen voor de komende 12 maanden. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen na het overleg opgesteld door Opdrachtnemer en ter goedkeuring verzonden aan Opdrachtgever. Onderstaand een weergave van voorgestelde onderwerpen voor het overleg. De definitieve bespreekpunten worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.

Bespreekpunten tactisch overleg
a. Evaluatie van de Raamovereenkomst;
b. Samenwerking algemeen en financiële voortgang lopende en komend contractjaar;
c. Wijzigingen in de dienstverlening;
d. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;
e. Ontwikkelingen en plannen bij GVB met consequenties voor de Dienstverlening;
f. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;
g. Innovatievoorstellen;
h. Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties.

Tabel 7: Onderdelen bespreekpunten strategisch overleg

4 Managementinformatie

4.1 Maandrapportage

Opdrachtnemer dient per maand een analyse te verzorgen van de totale dienstverlening van het contract en heeft hier een leidende rol in. Deze analyse zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld en gestuurd naar zowel de Facilitair Coördinator als de Contractmanager. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van elke maand en bevat minimaal de onderstaande onderdelen.

Maandrapportages
a. Kostenrapportage op kostenplaatsnummer;
b. Boeterapportage;
c. Factuuroverzicht;
d. Actielijst;
e. Rapportage bezettingsgraad op kentekenniveau;
f. Rapportage overzicht deelvoertuigen;
g. Rapportage totaal aantal geleverde voertuigen over de gehele looptijd;
h. Meldingen, de afhandeling daarvan en de algehele bereikbaarheid incl. Klantenservice.

Tabel 8: Onderdelen maandrapportage

4.2 Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer dient per kwartaal een analyse te verzorgen van de totale dienstverlening van het contract en heeft hier een leidende rol in. De analyse dient maandelijks te worden weergegeven en cumulatief. Deze analyse zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld en gestuurd naar zowel de Facilitair Coördinator als de Contractmanager. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van het kwartaal en bevat de onderstaande onderdelen.

Kwartaalrapportage
a. Up to date houden WPO bestand; ;
b. Verbeterplannen bij het niet voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen, Raamovereenkomst en/of de KPI's zoals genoemd in deze SLA;
c. Terugbrengen CO2 uitstoot;

Tabel 9: Onderdelen kwartaalrapportage

4.3 Jaarrapportage

Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar tijdens strategisch overleg middels rapportage een advies uit te brengen over de totale dienstverlening van het contract. Dit advies zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na afsluiting van het laatste kwartaal van het jaar en bevat minimaal de volgende onderdelen:

Jaarrapportage
a. Prestaties aan de hand van de resultaten KPI model op jaarbasis;
b. Ontwikkelingen bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever voor het komende contractjaar (agendapunt);
c. Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteringen (indien van toepassing);
d. Totale kosten op jaarbasis (jaarcijfers)

Tabel 10: Onderdelen jaarrapportage

De definitieve onderdelen van de maand-, kwartaal- en jaarrapportages worden na gunning in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. De wijze van aanleveren wordt eveneens na gunning met Opdrachtnemer nader afgestemd.

5 Kritische prestatie indicatoren

Vier keer per jaar (één keer per kwartaal) vindt in het tactische overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend. Opdrachtnemer levert een bijdrage aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever met name op het gebied van kwaliteit en efficiency van de producten en dienstverlening. De beoordeling staat beschreven in hoofdstuk 6.

Onderdeel	Kritische Prestatie indicatoren (KPI's)
Proces	Meldingen en bereikbaarheid Opdrachtnemer
Proces	Tijdigheid en volledigheid aanleveren sturingsrapportage
Proces	Tijdigheid en volledigheid van besteladviezen
Klanten	Tijdige en volledige beantwoording van berijdersvragen
Klanten	Tijdige en juiste levering van vervangend vervoer

Tabel 11: Onderdelen KPI's

5.1 KPI's Processen

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Meldingen en bereikbaarheid Opdrachtnemer.
Definitie	Opdrachtnemer zorgt voor correcte afhandeling van meldingen en is bereikbaar zoals beschreven in paragraaf 2.2 van de SLA.
Meetmethodiek	Management rapportage Opdrachtnemer.
Weging	Realisatie: score 100% = 2 punten Te verbeteren: score tussen 98% en 100% = 1 punt Afbreukrisico: score tussen 90% en 98% = -1 punt Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Tabel 12: KPI meldingen en bereikbaarheid Opdrachtnemer

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Tijdigheid en volledigheid aanleveren sturingsrapportage
Definitie	De volgende sturingsrapportage worden tijdig aangeleverd met een marge van twee kalenderdagen. Rapportages die besproken worden dienen minimaal een week voor de bespreken worden opgeleverd. • Kostenrapportage 12x per jaar • Managementrapportage 4x per jaar
Meetmethodiek	De meting vindt plaats aan de hand van de rijdstip dat meegegeven is aan verzonden e-mails. Aan de hand van totaal aantal rapportages wordt het aandeel opgeleverde rapportages bepaald. Realisatie: score 100% = 2 punten Te verbeteren: score tussen 98% en 100% = 1 punt Afbreukrisico: score tussen 90% en 98% = -1 punt Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
Weging	92% van de sturingsrapportages is tijdig en volledig aangeleverd.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per jaar

Tabel 13: KPI Tijdigheid en volledigheid aanleveren sturingsrapportage

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Tijdigheid en volledigheid van besteladviezen
Definitie	De besteladviezen zijn gecontroleerd en juist voordat deze worden aangeleverd. Ook dienen de besteladviezen tijdig worden aangeleverd.
Meetmethodiek	De meting vindt elk kwartaal plaats aan de hand van correcties die uitgevoerd moeten worden en niet gesignaleerd zijn door opdrachtnemen. Deze correcties worden door GVB gemeld. Realisatie: score 100% = 2 punten Te verbeteren: score tussen 98% en 100% = 1 punt Afbreukrisico: score tussen 90% en 98% = -1 punt Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
Weging	• Per kwartaal is het acceptabel als 1% van het aantal besteladviezen foutief is • Per kwartaal dient 95% van de besteladviezen binnen 2 werkdagen na aanlevering van input te worden gecorrigeerd.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Tabel 14: KPI Tijdigheid en volledigheid van besteladviezen

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator	Tijdige en volledige beantwoording van berijdersvragen
Definitie	Berijdersvragen worden binnen 2 werkdagen volledig en juist beantwoord
Meetmethodiek	Aan de hand van de registratie van de e-mailbox XXX wordt op basis van de tijd van ontvangst en de tijd van reactie gemeten wat de doorlooptijd is van de beantwoording. Indien naar verwachting het beantwoorden langer dan 2 werkdagen duurt wordt de berijder geïnformeerd over de verwachte beantwoordingdatum. De meting vindt plaats op basis van het totaal aantal berijdersvragen in een kwartaal en het aandeel dat binnen 2 werkdagen is beantwoord/ geïnformeerd. Realisatie: score 100% = 2 punten Te verbeteren: score tussen 98% en 100% = 1 punt Afbreukrisico: score tussen 90% en 98% = -1 punt Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
Weging	97% van de berijdersvragen is binnen 2 werkdagen beantwoord of geïnformeerd over tijdstip van beantwoording
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Tabel 15: KPI Tijdige en volledige beantwoording van berijdersvragen

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator	Tijdige en juiste levering van vervangend vervoer
Definitie	Vervangend vervoer wordt bij schade of onderhoud per direct geleverd. Indien onderhoud of herstelwerkzaamheden langer duren dan gepland dient GVB ten alle tijden beschikken over vervangend vervoer.
Meetmethodiek	Realisatie: score 100% = 2 punten Te verbeteren: score tussen 98% en 100% = 1 punt Afbreukrisico: score tussen 90% en 98% = -1 punt Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
Weging	97% van de gevallen bij schade of onderhoud dient de berijder per direct te worden voorzien van vervangend vervoer.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Tabel 16: KPI Tijdige en juiste levering van vervangend vervoer

6 Beoordeling KPI's

6.1 Beoordeling

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door de Contractmanager van Opdrachtgever. De Contractmanager legt de behaalde prestaties vast in het formulier prestatiebeoordeling, Bijlage 1 van deze SLA. De beoordeling over twee kwartalen wordt tijdens het tactisch overleg door de Contractmanager met Opdrachtnemer besproken. Tevens wordt het formulier prestatiebeoordeling schriftelijk aan Opdrachtnemer gezonden vóór 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 volgens het evaluatiemodel een plan van aanpak op met de daarbij behorende oplostermijn, zodat het service level binnen één maand weer op de afgesproken norm is.

6.2 Methodiek

In deze paragraaf wordt de wijze van beoordelen toegelicht van de 11 KPI's.

- a. De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) met betrekking tot de processen en de kwaliteit worden één keer per kwartaal gemeten en beoordeeld.

Indien wordt voldaan aan de voorwaarden van de KPI, dan wordt hiervoor 2 (twee) punten toegekend. Voor een aantal KPI's is het afbreukrisico dermate groot, dat bij een onvoldoende prestatie van deze KPI ook -3 punten kunnen worden toegekend.

Resultaat	Aantal punten
Voldoet aan KPI	1 of 2
Afbreukrisico	-1, -2 of -3

Tabel 17: Resultaten en bijbehorende punten

In de KPI beoordelingsformulieren, zoals opgenomen in Bijlage 1 van deze SLA, zijn de punten voor beoordeling van toepassing in relatie tot de gestelde KPI norm:

Punten	Prestatie
2	KPI behaald of er is zelfs beter gepresteerd dan verwacht.
1	Er lager gepresteerd dan de norm maar nog binnen de tijdelijk acceptabele norm.
-1	Er is onder de norm of fors onder de norm gerealiseerd.
-2	
-3	

Tabel 18: Behaalde punten en bijbehorende prestaties

Indien op alle KPI's een score wordt gerealiseerd boven de minimale norm, kan per periode de volgende maximum aantal punten worden behaald:

Periode	Punten
1e kwartaal KPI's	10
2e kwartaal KPI's	10
3e kwartaal KPI's	10
4e kwartaal KPI's	10
Jaar KPI's	6
Totaal	46

Tabel 19: Maximale punten beoordeling KPI's

Opdrachtnemer zal moeten voldoen aan de normen zoals beschreven in de KPI's. Per periode kunnen negatieve resultaten leiden tot maximaal onderstaande negatieve punten:

Periode	Punten
1e kwartaal KPI's	-13
2e kwartaal KPI's	-13
3e kwartaal KPI's	-13
4e kwartaal KPI's	-13
Jaar KPI's	-8
Totaal	-60

Tabel 20: Maximale negatieve punten beoordeling KPI's

Weging per afzonderlijke KPI	Kwartaal			
	1e	2e	3e	4e
2 punten	niveau 1	niveau 1	niveau 1	niveau 1
1 punt	niveau 1	niveau 1	niveau 2	niveau 2
-1 punt	niveau 2	niveau 2	niveau 3	niveau 3
-2 punten	niveau 2	niveau 3	niveau 3	niveau 4
-3 punten	niveau 3	niveau 3	niveau 4	niveau 4

Tabel 21: Behaalde punten en herstelacties

Voorbeeld: In een periode van twee kwartalen op rij is tweemaal -2 punt gescoord op 1 KPI. Op dat moment treden voor de prestaties van het 2^e kwartaal de maatregelen van niveau 3 in werking.

Wanneer Opdrachtnemer twee opeenvolgende kwartalen een KPI score behaalt van -1 punt of lager en de ingezette acties tot verbetering leiden niet tot resultaatverbetering, kan dit gevolgen hebben die resulteren in het besluit door GVB om geen gebruik te maken van de optiejaren.

Bij het niet behalen van afgesproken KPI's of in geval van te veel tekortkomingen is het onderstaande evaluatiemodel en de te nemen acties voor de Opdrachtnemer van toepassing.

Niveau	Maatregelen
1 - Goed	Geen acties nodig, herstel eventueel kleine tekortkomingen
2 - Matig	Herstel de tekortkomingen vóór de volgende beoordeling.
3 - Onvoldoende	Maak een correctief plan van aanpak voor verbetering.
	Doe aanvullend onderzoek.
	Werk mee aan eventueel onderzoek door Opdrachtgever.
	Accordeer het plan van aanpak voor verbetering (gezamenlijk).
	Implementeer correcties/ verbeteringen als overeengekomen
4 - Onbeheersbare situatie	Herstel de tekortkomingen vóór de volgende beoordeling.
	Directies van beide Partijen treden in overleg over verder te nemen stappen. <i>Noot: Wanneer er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van het plan van aanpak voor verbetering, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de Raamovereenkomst deels of geheel te ontbinden.</i>

Tabel 22: Evaluatiemodel niveaus en te nemen acties

6.3 Bonus en malus

Wanneer KPI's behaald zijn of er is zelfs beter gepresteerd dan verwacht dan is de puntenbalans positief. Onder voorbehoud van het totale oordeel van de prestaties van Opdrachtnemer door GVB kan de Opdrachtnemer in aanmerking komen voor de volgende bonus opties:

Bonus opties	Aantal punten
Aantal KPI's verminderen/verlichten;	Na 1e jaar: 40
GVB als referent kunnen opgeven	Na 2e jaar: 60
1 optiejaar toekennen;	Na 3e jaar: 90
Optiejaren toekennen;	Na 3e jaar: 120

Tabel 33: Bonus opties

Malus opties	Aantal punten
Geen bonus opties;	Na 1e jaar: lager dan 40
GVB niet als referent kunnen opgeven;	Na 2e jaar: lager dan 60
Accountteam vervangen	Na 2e jaar: lager dan 20

Tabel 23: Malus opties

7 Status KPI's

7.1 Kwartaal KPI's

Meldingen en bereikbaarheid Opdrachtnemer			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Tijdigheid en volledigheid aanlevren sturingsrapportage			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Tijdigheid en volledigheid van besteladviezen			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Tijdige en volledige beantwoording van berijdersvragen			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Tijdige en juiste levering van vervangend vervoer			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Kwaliteit dienstverlening			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

8 Bijlagen

8.1 Bijlage 1: beoordelingsformulier KPI

KPI beoordelingsformulier									
Raamovereenkomst	:	Kleding en aanverwante dienstverlening 2021-53							
KPI	:								
Frequentie	:	☐ Kwartaal	☐ Jaarlijks						
Score	:								
Punten	:								
Voldoet aan norm	:	☐ Ja	☐ Nee						
Maatregelen	:	☐ Niveau 1	☐ Niveau 2	☐ Niveau 3	☐ Niveau 4				
Datum	:			Periode	:				
Toelichting:									
						Contractmanager GVB:			
						Paraaf:			
						Contractmanager Opdrachtnemer:			
Paraaf:									
Bonus opties			Aantal punten						
Aantal KPI's verminderen/verlichten;			Na 1e jaar: 40						
GVB als referent kunnen opgeven;			Na 2e jaar: 60						
1 optiejaar toekennen;			Na 3e jaar: 90						
Optiejaren toekennen;			Na 3e jaar: 120						
Malus opties			Aantal punten						
Geen bonus opties;			Na 1e jaar: < 40						
GVB niet als referent kunnen opgeven;			Na 2e jaar: < 60						
Accountteam vervangen;			Na 2e jaar: < 20						
Versie 1.0 20210728									

8.2

Bijlage 2: GVB POEL formulier (Periodiek Operationele Evaluatie Leverancier)

Informatie algemeen	
Algemeen	Evaluatie samenwerking Leverancier
Contract	Kleding en aanverwante dienstverlening
Ingevuld door GVB (naam)	Contractbeheerder
Leverancier (naam)	Account/operationeel manager
Datum gesprek	1e kwartaal Datum Klik of tik om een datum in te voeren.

Communicatie	
Hoe verloopt de communicatie tussen Opdrachtnemer en GVB?	 ☐  ☐  ☐  ☐ * + ☐ = ☐ - ☐ **
Hebben Opdrachtnemer en GVB voldoende tijd voor elkaar?	 ☐  ☐  ☐  ☐ * + ☐ = ☐ - ☐ **
Informeren Opdrachtnemer en GVB elkaar goed en tijdig over de voortgang en eventuele afwijkingen?	 ☐  ☐  ☐  ☐ * + ☐ = ☐ - ☐ **
Algemene beoordeling	 ☐  ☐  ☐  ☐ * + ☐ = ☐ - ☐ **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.	

Maandrapportages	
Bevatten de maandrapportages alle benodigde informatie en wordt dit voldoende bewaakt?	 ☐  ☐  ☐  ☐ * + ☐ = ☐ - ☐ **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.	

Facturatie	
Hoe verloopt het facturatieproces?	 ☐  ☐  ☐  ☐ * + ☐ = ☐ - ☐ **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.	

Kwaliteit producten	
Zijn Opdrachtnemer en GVB tevreden over de kwaliteit van de geleverde producten en diensten?	 ☐  ☐  ☐  ☐ * + ☐ = ☐ - ☐ **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.	

Kwaliteit dienstverlening

Zijn opdrachtnemer en GVB tevreden over de dienstverlening?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---