

Dit concept geldt voor alle percelen:

- Perceel 1: Specialistische schoonmaak van de metrostations Noord/Zuidlijn (NZL) en de ondergrondse stations van de Oostlijn (OL) inclusief de tunnelnooduitgangen;
- Perceel 2: Specialistische schoonmaak van de metrostations Ringlijn (RL), bovengrondse stations Oostlijn (OL) en tramhaltes Amsteltram (AT) en IJ-tramhaltes (Rietlandpark en BIM-huis) en gelijkrichterstations (traject Gaasperplas, Gein, Ringlijn en Amsteltram);
- Perceel 3: Schoonmaak van ballastbed en tunnelwanden (Oostlijn en Noord/Zuidlijn), opstelterreinen en tailtracks, schoonmaak civiele kunstwerken, graffiti reiniging op ballastbed, tunnelwand, opstelterreinen en op civiele kunstwerken.



Service Level Agreement

Specialistische schoonmaak

Referentienummer: 2024-20

Datum: 1 augustus 2024

Status: concept behorend bij aanbesteding

Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1	Begripsbepalingen	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
2	Algemeen	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
2.1	Doel.....	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
2.2	Audit informatiebeveiliging.....	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
2.3	CSR.....	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
3	Dienstverlening.....	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
3.1	Scope.....	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
3.2	Uitgangspunten dienstverlening specialistische schoonmaak	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
3.3	Meldingen	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
3.4	Calamiteiten	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
3.5	Bereikbaarheid Opdrachtnemer	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
4	Overlegstructuur	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
4.1	Overlegschemata.....	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
5	Managementinformatie	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
5.1	Jaarrapportage ten behoeve van het Strategisch overleg.....	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
5.2	Kwartaalrapportages ten behoeve van het Tactische overleg	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
5.3	Verslag ten behoeve van het Operationeel overleg ...	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
6	Prestaties	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
6.1	GRIP administratie.....	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
6.2	Kwaliteit en controle.....	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
6.3	Uitgangspunten en methodiek beoordeling Inspecteur/Inspectrice	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
7	Inhoudingen	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
7.1	Vervangingskosten van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde items.....	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
7.2	Financiële inhoudingen.....	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
8	Kritische- & prestatie indicatoren.....	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
9	Online dashboard Opdrachtgever	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
9.1	Registratie:.....	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
9.2	Rapportages:	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
9.3	Toegang:.....	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.
9.4	Kosten middelen	Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

10 Ondertekening SLA Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

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
Areaalmanager stations	Integraal verantwoordelijk voor de Afdeling Stations
Areaalmanager Metro	Verantwoordelijk voor afdelingen Baan, Civiel (en EV)
Assetmanager	Is de interne opdrachtgever van het betreffende techniekveld. Hij/zij is verantwoordelijk dat alle met de Opdrachtgever van GVB gemaakte afspraken worden uitgevoerd, inclusief de diverse Overeenkomsten met Opdrachtnemers.
Inspecteur/Inspectrice	Dit is het dagelijkse aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer. De coördinator controleert alle uitgevoerde werkzaamheden van Opdrachtnemer. De werkvoorbereider wordt hier eveneens in betrokken. 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.
MVO	Maatschappelijk Verantwoord ondernemen
KPI	Kritische Prestatie Indicato
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

2 Algemeen

Tussen partijen is een overeenkomst met contractnummer 2024-20 afgesloten, aan Partijen genoegzaam bekend. De SLA (perceel X) 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 dit 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.

2.1 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.

2.2 Audit informatiebeveiliging

GVB heeft het recht een audit/beoordeling uit te laten voeren bij de Opdrachtnemer inzake informatiebeveiliging. De zaken die hier beoordeeld worden zijn de activiteiten/prestaties om naleving van de voorwaarden van de overeenkomst te garanderen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Opdrachtnemer op niveau zit van ISO 27001.

2.3 CSRD

De opdrachtnemer verplicht zich om te voldoen aan de eisen van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), zoals deze van toepassing zijn op de activiteiten en diensten die onder deze overeenkomst vallen. De opdrachtnemer zal alle benodigde maatregelen treffen om aan deze duurzaamheidsrapportagevereisten te voldoen en zal op verzoek van de opdrachtgever alle relevante documentatie en informatie verstrekken ter bevestiging van de naleving. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op elk moment audits of controles uit te voeren, hetzij intern, hetzij door een externe partij, om de naleving van de CSRD-eisen door de opdrachtnemer te verifiëren. De opdrachtnemer zal volledige medewerking verlenen aan dergelijke audits en controles en alle redelijke verzoeken om aanvullende informatie of verduidelijking in verband hiermee tijdig inwilligen.

3 Dienstverlening

3.1 Scope

Binnen de scope van de opdracht valt met name het (diepte) reinigen van objecten die onderdeel zijn en een directe relatie hebben tot de technische staat en bewerking van objecten.

- ➔ Het gaat daarbij bijvoorbeeld om periodieke (maandelijkse-, drie maandelijke-, halfjaarlijkse, jaarlijkse) dieptereiniging van elementen. Zoals:
 - Stationstoegangen, -wanden -kappen, -lichtlijnen, -liften, -liftschachten, -roltrappen, -perron - technische ruimten, -ballastbed; glasbewassing – tunnelwanden – damwanden – civiele kunstwerken
- ➔ Trappen en vloeren
- ➔ Regie werkzaamheden:
 - Het verwijderen van graffiti (tevens onderdeel van het Veiligheidsarrangement Openbaar Vervoer Amsterdam), reinigen glas, etc. Dit geldt enkel voor graffitireiniging binnen de PVR (profiel van vrije ruimte). De reiniging van graffiti buiten de PVR kan voor rekening genomen worden door de comfort schoonmaak. De graffiti reiniging rondom de kunstwerken omtrent betonreiniging mogen niet middels hogedrukspuit gereinigd worden maar moeten middels een thermosshock of een gelijkwaardige manier gereinigd worden. Dit om beschadigingen aan de kunstwerken te voorkomen. '
 - Het verwijderen van graffiti waar specifieke veiligheidsmaatregelen voor in acht dienen te worden genomen of waar speciaal klimmateriaal voor nodig is;
 - Afroep- en specialistische werkzaamheden, welke op afroep worden uitgevraagd door Opdrachtgever naast de geprogrammeerde werkzaamheden.
 - Voorafgaand aan reinigen damwanden, een proefvlak laten reinigen en bemonsteren om vast te kunnen stellen of tijdens het reinigen met water er zware metalen vrijkomen waardoor het geheel als verontreinigd materiaal aangemerkt moet worden en als zodanig opgevangen en afgevoerd dient te worden.
- ➔ Communicatie over- en optimalisatie van de betrokken processen;
- ➔ Accountmanagement inclusief het opstellen van managementrapportages.
- ➔ Afstemming met comfortschoonmaak

De specialistische schoonmaak is vervolgens onderverdeeld in 3 percelen:

- **Perceel 1:** Specialistische schoonmaak van de metrostations Noord/Zuidlijn (NZL) en de ondergrondse stations van de Oostlijn (OL) inclusief de tunnelnooduitgangen;
- **Perceel 2:** Specialistische schoonmaak van de metrostations Ringlijn (RL), bovengrondse stations Oostlijn (OL) en tramhaltes Amsteltram (AT) en IJ-tramhaltes (Rietlandpark en BIM-huis) en gelijkrichterstations (traject Gaasperplas, Gein, Ringlijn en Amsteltram);
- **Perceel 3:** Schoonmaak van ballastbed en tunnelwanden (Oostlijn en Noord/Zuidlijn), opstelreinen en tailtracks, schoonmaak van damwanden en randelementen kunstwerken, graffiti reiniging op ballastbed, tunnelwand, opstelreinen en op civiele kunstwerken.

3.2 Uitgangspunten dienstverlening specialistische schoonmaak

3.2.1 Werkbare dagen schoonmaak

Bij GVB wordt gedurende 7 dagen per week, 365 dagen per jaar schoongemaakt. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij binnen dit tijdsbestek de schoonmaakwerkzaamheden kunnen verrichten.

3.2.2 Werktijden

Het is van belang dat uitvoering van het schoonmaakproces minimale hinder oplevert voor de reizigers. De werkzaamheden worden op de stations uitgevoerd binnen tijdsblokken waarbij zowel overdag en in de nacht gewerkt wordt. Het uitgangspunt bij activiteiten waar groot materieel nodig is (hoogwerkers, steiger constructies en/of machines met een nadelige invloed op reizigers) is dat deze werkzaamheden plaats zullen vinden in het nachtelijke venster. Voor de overige werkzaamheden waar geen groot materieel nodig is geldt dat dit overdag kan plaatsvinden.

Schoonmaak werkzaamheden	06:00 – 21:30	21:30 – 06:00
Ma t/m zo	Alles wat buiten groot materieel valt	Inzet groot materieel

Voor de baanwerkzaamheden geldt dat er tussen zaterdag 01:00 en maandag 01:00 geen werkzaamheden verricht kunnen worden met betrekking tot schoonmaak.

3.2.3 GRIP Facility

Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die schoonmaakwerkzaamheden verrichten horen te beschikken over een mobiele telefoon. GVB maakt gebruik van de softwareapplicatie GRIP Facility voor diverse doeleinden zoals: digitaal contractbeheer, financieel beheer, managementrapportages (dashboards), metingen (DKS en audit) en meldingen en storingen. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan een andere applicatie te gebruiken voor de te verrichten werkzaamheden voor het GVB. In de GRIP Facility applicatie legt de Opdrachtnemer vast hoe de situatie voor aanvang van de werkzaamheden er uit zag en ook na het afronden van de werkzaamheden. Het maken van 'Before' en 'After' foto's zijn hierin gewenst, dit is van belang vanwege bewijslast voor de onafhankelijke inspecteur/inspectrice die een controle uit zal voeren. Vanuit GVB zullen er trainingen gefaciliteerd worden aan de Opdrachtnemer om overweg te kunnen met de GRIP Facility applicatie.

Trainingsschema GRIP Facility

Trainingsschema GRIP	Datum en dagdeel
Onboarding GRIP	Voor aanvang start
Onboarding GRIP	Voor aanvang start
Onboarding GRIP	Voor aanvang start
Onboarding GRIP	Voor aanvang start
Halfjaarlijks/Jaarlijkse way of working GRIP	1x per zes maanden

3.3 Meldingen

De Inspecteurs van RIB 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 zelf graffiti's, verstoringen, vandalisme. etc. en verwerkt het geheel inclusief bijbehorende informatie in het GRIP Facility van GVB.

De volgende oplostijden gelden voor de meldingen.

Soort melding	Oplostijd
Graffiti – binnen scope 2.1	< 24 uur na melding door Opdrachtnemer
Graffiti – Kwetsend binnen scope	< 2 uur (Indien niet in in het PVR) na melding door Opdrachtnemer
Graffiti – in spoor en/of alleen bereikbaar met voorzieningen binnen scope 2.1	Afhankelijk van snelst mogelijke planning na melding door Opdrachtnemer Specialistische schoonmaak
Calamiteiten en verstoringen binnen scope 2.1	Opvolging < 1 uur
Antwoord op vraag	< 24 uur
Reactie op klacht	< 24 uur
Afmelden klacht, wens, informatieverzoek, storing	Binnen 3 werkdagen

3.4 Calamiteiten

Een ernstig voorval/calamiteit kan binnen GVB te allen tijde gemeld worden aan de afdeling CAB via alarmnummer 020-4608888. 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

3.5 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>).

4 Overlegstructuur

4.1 Overlegschem

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	<.....>	Areaalmanager stations Contract-/Leveranciersmanager Inkoopadviseur (<i>indien noodzakelijk</i>)	Een keer per (contract)jaar
Tactisch	<.....>	Assetmanager Stations. Inspecteur Stations, Contractbeheerder, Inkoopadviseur (<i>indien noodzakelijk</i>)	Vier keer per (contract)jaar
Operationeel	<.....>	Inspecteur, Werkvoorbereider Contractbeheerder(<i>indien noodzakelijk</i>)	Maandelijks

5 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.

5.1 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;
- Marktontwikkelingen welke van toepassing zijn op de opdracht;
- Voorstellen in het kader van het behoud van de technische staat en/of behoud van de levensduur van de assets;
- 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.

5.2 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 Analyse) en LMRA's (Laatste Minuut Risico Analyses) inzichtelijk gemaakt.

- Kwaliteit:
 - Resultaten en/of statussen van de in het kader van het behoud van de technische staat en/of behoud van de levensduur van de assets uitgevoerde voorstellen.
 - 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 regulier, periodiek, regiewerkzaamheden, graffiti, vandalisme en (eventuele) inhoudingen.
- Personeel:
 - Statusoverzicht opleidingen en overige kwalificaties medewerkers (productie en toezicht);
 - Ureninzet per maand met een verdeling naar de dag-, avond- en nachturen en gesplitst naar vast personeel en uitzendkrachten;
 - Ziekteverzuimpercentage incl. toelichting;
 - Inclusief toelichting afwijkingen en acties.
- Operationeel:
 - Samenwerking en overleg met Opdrachtnemer Comfortschoonmaak en -derden;
 - Overzicht oplevering/voortgang periodieke werkzaamheden;
 - Overzicht oplevering/voortgang glasbewassing;
 - Overzicht totaal aantal ontvangen meldingen en verwijderde graffiti incl. m2 en ureninzet per graffiti;
 - Overzicht aantal meldingen vandalisme, inclusief aard vandalisme en kosten;
 - Overzicht overige klachten/meldingen inclusief ondernomen acties en structurele oplossingen.
- MVO en Milieumanagement

5.3 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;
- Voortgang coördinatie met Opdrachtnemer van Specialistische schoonmaak; 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.

6 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.

6.1 GRIP administratie

In de softwareapplicatie GRIP administreert de Opdrachtnemer de diensten die uitgevoerd zijn met betrekking tot de schoonmaakwerkzaamheden die verricht zijn. Ter bewijslast dient de Opdrachtnemer duidelijk de situatie te illustreren middels foto's voorgaande de werkzaamheden als ook foto's nadat de werkzaamheden verricht zijn.

6.2 Kwaliteit en controle

De kwaliteit wordt beoordeeld met behulp van opleverformulieren in het GRIP systeem uitgevoerd door een daarvoor opgeleide inspecteur/inspectrice van Opdrachtgever en/of een onafhankelijke derde partij welke wordt ingeschakeld door Opdrachtgever. De metingen worden uitgevoerd conform de uitgangspunten uit bijlage. Halfjaarlijk rapport de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever met betrekking tot de werkzaamheden die verricht worden. Stationshandboeken en kwaliteitsontwerp zoals toegevoegd aan het Programma van Eisen.

6.3 Uitgangspunten en methodiek beoordeling Inspecteur/Inspectrice

Na uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden beoordeeld de inspecteur/inspectrice het eindresultaat. Om een objectieve beoordeling te kunnen borgen zorgt de Inspecteur/Inspectrice dat zij de controle op de verrichtte werkzaamheden zo snel mogelijk uitvoert, om een onjuiste beoordeling ten gevolge van her-vervuiling te voorkomen. Het streven om de controle te laten plaatsvinden is binnen 48 uur na administratie in GRIP door Opdrachtnemer.

In het kader van de Service Level Agreement (SLA) gekeken naar de behaalde resultaten over een kwartaal. Deze beoordeling kan resulteren in drie mogelijke uitkomsten:

- ➔ **Voldoet aan de Eisen:** De werkzaamheden zijn volledig volgens de gestelde eisen uitgevoerd conform overeenkomst.
- ➔ **Voldoet gedeeltelijk aan de Eisen:** De werkzaamheden voldoen gedeeltelijk aan de eisen, maar er is ruimte voor verbetering. I.
- ➔ **Voldoet helemaal niet aan de Eisen:** De werkzaamheden voldoen geheel niet aan de eisen en zijn niet op het afgesproken niveau uitgevoerd conform de overeenkomst. Resultaat wordt geadmistreerd en bijgehouden. Indien er structureel niet aan de eisen wordt voldaan kan er overgegaan worden tot inhoudingen.

7 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.

7.1 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.

7.2 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
Bereikbaarheid	De Opdrachtnemer is ten behoeve van meldingen en calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Opdrachtgever is de Opdrachtnemer binnen één uur ter plaatse van de melding/calamiteit aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.	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 10 ^e constatering in een contractjaar is GVB gerechtigd een inhouding op te leggen van € 1.000,00 per constatering.
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. Dit geldt ook voor het onbeheerd achterlaten van machines, materialen en middelen in publiekstoegankelijke ruimten.	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.
Lozen verontreinigd afval & Afvaltransport	Het is de Opdrachtnemer ten strengste verboden verontreinigd afval te lozen op plekken waar dat niet is toegestaan. Voor aanvang van de overeenkomst is voor de Opdrachtnemer bekend waar verontreinigd afval geloosd dient te worden.	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
	Het is de Opdrachtnemer ten strengste verboden om afval met de metrotreinen te vervoeren.	Vanaf de 5 ^e constatering binnen een contractjaar bedraagt de inhouding € 1.000,00 per constatering.
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	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.

	regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen.	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 constatering 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.
Graffiti	Indien Opdrachtgever constateert dat de graffiti niet binnen de gestelde termijnen is verwijderd, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen. Opbouw geschiedt per contractjaar	1e t/m 10e const.: Registratie 11e t/m 20e const.: € 75,00 per keer. 21e t/m 35e const.: € 150,00 per keer. Vanaf 26e const.: € 350,00 per keer.

8 Kritische- & prestatie indicatoren

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Kwaliteit Specialistische schoonmaak, GRIP Metingen
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de kwaliteit zoals beschreven in paragraaf 5.2 & 5.3. van de SLA
Meetmethodiek	GRIP-controles in het betreffende kwartaal
Norm (waarde)	Realisatie: gemiddelde rapportcijfer $\geq 9 = 2$ punten Realisatie: gemiddelde rapportcijfer $\geq 8 = 0$ punt Te verbeteren: gemiddelde rapportcijfer tussen 6 en 8 = -1 punten Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer tussen $< 6 = -2$ punt Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer $< 4 = -3$ punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	3 toolbox sessies/meetings/rapportages per kwartaal
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van het geven van drie toolbox sessies/meetings of het rapporten aan Opdrachtgever om aan te kunnen tonen dat het personeel van de Opdrachtnemer voldoet aan de VCA** gestelde eisen en regels.
Meetmethodiek	Rapportage Opdrachtnemer
Norm (waarde)	- Opdrachtnemer voldoet wel aan de norm van de te geven meetings/rapportages - Opdrachtnemer voldoet niet aan de norm van de te geven meetings/rapportages
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Hoofdgroep	Flexibiliteit - Opvolging graffiti meldingen en/of calamiteiten
Kritische Prestatie Indicator	Opdrachtnemer is in staat binnen de gestelde termijnen opvolging aan schoonmaak van graffiti's en/of calamiteiten te geven.
Definitie	Opdrachtnemer heeft in het geval van een melding binnen de gestelde termijn de graffiti en/of calamiteit opgelost.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Beoordeling Opdrachtgever minimaal op het niveau Voldoende. Voldoende of beter = 1 punt Minder dan voldoende/onvoldoende = 0 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
PI score bepaling	Aan de hand van rapportage, na overleg en toelichting door Opdrachtnemer en toetsing door Opdrachtgever.

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	GRIP Facility trainingen faciliteren
Definitie	Opdrachtgever faciliteert meerdere trainingen aan Opdrachtnemer het personeel bekend te maken met de GRIP facility applicatie. Hierin administreert het personeel van de Opdrachtnemer diverse zaken met betrekking tot de werkzaamheden die verricht worden.
Meetmethodiek	Periodieke trainingen Opdrachtgever
Norm (waarde)	Opdrachtgever voldoet aan de norm van het geven/faciliteren van de GRIP facility trainingen uit hoofdstuk 3.2.3 Opdrachtgever voldoet niet aan de norm van het geven/faciliteren van de GRIP facility trainingen uit hoofdstuk 3.2.3
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI score bepaling	Minimaal drie keer een training voor aanvang overeenkomst en halfjaarlijks een training indien nodig tijdens de overeenkomst.

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)	Opdrachtnemer voldoet aan de minimaal gestelde doelstellingen Opdrachtnemer voldoet niet aan de minimaal gestelde doelstellingen
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
PI score bepaling	Aan de hand van rapportage, na overleg en toelichting door Opdrachtgever.

Kritische Prestatie Indicatoren stations en haltes

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Kwaliteit schoonmaak stations, haltes, kunstwerken en tunnels
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de kwaliteit zoals beschreven in paragraaf 5.2 & 5.3. van de SLA
Meetmethodiek	GRIP-controles in het betreffende kwartaal
Norm (waarde)	Realisatie: gemiddelde rapportcijfer ≥ 9 = 2 punten Realisatie: gemiddelde rapportcijfer ≥ 8 = 0 punt Te verbeteren: gemiddelde rapportcijfer tussen 6 en 8 = -1 punten Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer tussen < 6 = -2 punt Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer < 4 = -3 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1x per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Kwaliteit schoonmaak
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in paragraaf 5.2 & 5.3 van de SLA
Meetmethodiek	GRIP-controles in het betreffende kwartaal
Norm (waarde)	Realisatie: gemiddelde rapportcijfer ≥ 9 = 2 punten Realisatie: gemiddelde rapportcijfer ≥ 8 = 0 punt Te verbeteren: gemiddelde rapportcijfer tussen 6 en 8 = -1 punten Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer tussen < 6 = -2 punt Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer < 4 = -3 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1x per kwartaal

Kritische Prestatie Indicatoren gebouwen

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Kwaliteit schoonmaak gebouwen
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in paragraaf 5.2 & 5.3 van de SLA
Meetmethodiek	GRIP-controles in het betreffende kwartaal
Norm (waarde)	Realisatie: gemiddelde rapportcijfer ≥ 9 = 2 punten Realisatie: gemiddelde rapportcijfer ≥ 8 = 0 punt Te verbeteren: gemiddelde rapportcijfer tussen 6 en 8 = -1 punten Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer tussen < 6 = -2 punt Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer < 4 = -3 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI score bepaling	1x per kwartaal

9 Online dashboard Opdrachtgever

9.1 Registratie:

Door Opdrachtgever wordt voor deze overeenkomst GRIP Facility 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
- Financieel beheer

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.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 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.

10 Ondertekening SLA