

Service Level Agreement (Concept)

Beveiligings- installaties

Vertrouwelijkheidsniveau: Openbaar

Inhoudsopgave

Definities en afkortingen.....	3
1 Partijen en document versie	4
1.1 Overeenkomst en identificatie van partijen	4
1.2 Versie van dit document.....	4
2 Algemeen	5
2.1 Algemene bepalingen	5
2.2 Doel	5
3 Onderwerp	7
3.1 Onderwerp van de SLA.....	7
4 Randvoorwaarden.....	7
4.1 Randvoorwaarden en eisen	7
5 Service levels en processen	8
5.1 Helpdesk	8
5.2 Correctief onderhoud	8
5.3 Beoordeling.....	14
5.4 Overlegstructuren, contactpersonen en correspondentie	14
5.5 Aanpassingen van de SLA	16

Definities en afkortingen

Bijlage	Een bij de SLA behorende bijlage. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de SLA.
Beheer	Het initiëren, plannen en coördineren van de Onderhoud handelingen.
Beschikbaarheid	De beschikbaarheid van de Installatie waarbij de normale bedrijfsvoering mogelijk is.
Storing	Een verstoring van de Beschikbaarheid waardoor geen normale bedrijfsvoering mogelijk is.
Verbeterplan	Een technisch document waarin is uitgewerkt welke maatregelen Opdrachtnemer neemt om de situatie te herstellen naar vereist en in welke termijn. Het document bevat in elk geval een tijdsplanning, een omschrijving van maatregelen en uitkomsten van relevante berekeningen.
Service	De wijze waarop door Opdrachtnemer waarde wordt geleverd aan GVB door het faciliteren van de uitkomsten die GVB wenst, zonder dat GVB de specifieke kosten en risico's moet dragen die hieruit voortkomen. Bijvoorbeeld: reinigen van de lens indien aanwezig, vervangen van accu's, het functioneel houden van de Installatie, bepaalde verzoeken inwilligen.
Service Level	Het niveau van de dienstverlening dat de Opdrachtnemer moet halen zoals nader omschreven en vastgelegd in de SLA .
Service Level Agreement (SLA)	Dit document.
Storingstijd	De duur van een Gebrek of Storing
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag tussen 7.30 uur en 17.00 uur, uitgezonderd zaterdagen en zondagen en erkende Nederlandse feestdagen.

1 Partijen en document versie

1.1 Overeenkomst en identificatie van partijen

Deze SLA geldt als aanvulling op hetgeen partijen over de door GVB van Opdrachtnemer afgenomen diensten reeds zijn overeengekomen in de “Raamovereenkomst inzake Beveiligingsinstallaties” met datum [...] en kenmerk 2024-08.

1.2 Versie van dit document

Versie:

Versienummer:

Versiedatum:

2 Algemeen

2.1 Algemene bepalingen

Deze SLA is Onderdeel van en Bijlage bij de Raamovereenkomst Beveiligingsinstallaties (<Datum>) met kenmerk 2024-08, aan Partijen genoegzaam bekend. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van Partijen die zijn vastgelegd in de overeenkomst.

De SLA is van toepassing op de dienstverlening ten behoeve van de Beveiligingsinstallaties behorende bij de Vastgoedlocaties en Veren van GVB.

Is er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de Raamovereenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA omdat deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de Raamovereenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Raamovereenkomst.

Het in dit artikel 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 moeten worden gemaakt, worden in de SLA behandeld.

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 Partijen worden besproken en zo nodig worden aangepast, conform artikel 5.5.2.

GVB en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij GVB.

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door Partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het strategisch 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.

2.2 Doel

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

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.

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

3 Onderwerp

3.1 Onderwerp van de SLA

Het doel van deze SLA is het nader vastleggen van performance afspraken zoals geldende prestatieniveaus, reactietijden, herstel/oplostijden, Service Windows en beschikbaarheid ter zake van de door Opdrachtnemer geleverde diensten. Hierdoor ontstaat een gemeenschappelijk referentiekader over de inhoud en de kwaliteit van de diensten en prestaties.

Opdrachtnemer zal ten behoeve van GVB de Installaties beheren en onderhouden, voorzien van eventueel benodigde software updates en hardware vervangingen en/of vernieuwingen, opdat gedurende de in Overeenkomst afgesproken periode de Installaties beschikbaar zijn en dat de deelsystemen op een voor GVB acceptabel niveau werken.

Opdrachtnemer draagt hierbij de verantwoordelijkheid en de zorgen om de Installatie in bedrijf te houden en verricht hiervoor al het vereiste Beheer en Onderhoud gericht op prestatie en instandhouding. Dit is inclusief maar niet uitputtend: inspecteren, signaleren van gebreken of storingen, uitvoeren van reparaties, component vernieuwingen.

4 Randvoorwaarden

4.1 Randvoorwaarden en eisen

Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat hieraan wordt voldaan.

De belangrijkste randvoorwaarden zijn:

- De fysieke onderdelen passen esthetisch binnen de bestaande infrastructuur en de omgeving;
- Reizigers en GVB medewerkers ondervinden zo min mogelijk fysieke hinder van de (onderhouds)werkzaamheden;
- Installaties worden onderhouden met zo min mogelijk impact op de bedrijfsvoering van GVB.

De meest relevante eisen in het kader van prestatie, Service, Beheer en Onderhoud (SBO) zijn:

- De Installaties zullen minimaal 99% functioneel zijn. Meten van het percentage wordt gedaan op basis van het aantal uren dat de Installatie niet functioneerde per kalendermaand. Van toepassing is de formule: $\text{Beschikbaarheid in \%} = (\text{Totale uren in de maand} - \text{Storingstijd in uren}) / (\text{Totale uren in de maand}) * 100\%$.

5 Service levels en processen

5.1 Helpdesk

Opdrachtnemer beschikt over een contactpersoon en/of helpdesk te beschikken die 24 uur per dag, 365 dagen per jaar beschikbaar is. De coördinator Vastgoed, de Installatiebeheerder en de medewerkers van de Bedrijfsalarmcentrale kunnen daar met hun vragen en meldingen terecht.

De helpdesk beschikt over voldoende kennis om al hun vragen direct te kunnen beantwoorden, en wanneer de aard van de storingen het mogelijk maakt, deze storing op afstand op te lossen.

Voor consultatie van de helpdesk buiten kantoortijden in geval van storingen kan de Opdrachtnemer tarieven van de helpdesk in rekening brengen. Het tarief hiervoor kan aangegeven worden in het prijzenblad. (het starttarief mag niet meer zijn dan gebaseerd op 15 min). De kosten voor consultatie van de helpdesk binnen kantoortijden kunnen niet in rekening gebracht worden.

Beschrijving	Openstelling Helpdesk
De helpdesk is bereikbaar via: <invullen> De contactpersoon indien de helpdesk niet beschikbaar is: <invullen>	24 uur per dag, 365 dagen per jaar.

5.2 Correctief onderhoud

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig en adequaat oplossen van storingsmeldingen. Bij calamiteiten dienen er 24 uur per dag, 7 dagen in de week herstelwerkzaamheden aan de beveiligingsinstallaties te worden uitgevoerd zodat de bedrijfsvoering van GVB weer zijn doorgang kan vinden.

Storingsmeldingen vanuit GVB worden automatisch via TOPdesk doorgezet naar Opdrachtnemer. De coördinator Vastgoed is voor Opdrachtnemer het eerste aanspreekpunt bij vragen of voor overleg. De Installatiebeheerder is voor de meer inhoudelijke vragen of overleg het contactpersoon.

Buiten de reguliere werktijden van GVB, van 07.30 uur tot 17.00 uur, bij afwezigheid van de coördinator Vastgoed en afwezigheid van de Installatiebeheerder, nemen de medewerkers van de Bedrijfsalarmcentrale de taken waar. Er zal bij spoedmeldingen telefonisch contact worden opgenomen met de Opdrachtnemer. De medewerkers van de Bedrijfsalarmcentrale melden spoedmeldingen vervolgens in TOPDesk en tegelijkertijd zal er een opdracht uit TOPDesk worden verstrekt.

Correctief onderhoud bevat de volgende activiteiten:

- Het herstellen van storingen en defecten aan de beveiligingsinstallaties;
- Het herstellen van gehele of gedeeltelijke uitval van centrale systemen zoals voor de datatransmissie, videomanagementsystemen, alarmontvangers, etc.

Indien GVB of een relevante contractpartner van GVB in gebreke blijft waardoor de herstelwerkzaamheden worden bemoeilijkt dient de leverancier dit direct na constatering per E-mail te melden. Na overleg en akkoord van GVB zal deze storing niet meegenomen worden in de prestatieberekeningen. Dit ontslaat de leverancier echter niet van de plicht om deze storingsmelding op te volgen en op te lossen

De installatie dient meer dan 99% beschikbaar te zijn. Indien Installaties niet beschikbaar zijn in verband met gepland onderhoud, aanpassingen of uitbreidingen, wordt deze onbeschikbaarheid niet meegenomen in de berekening van het (on)beschikbaarheidspercentage.

5.2.1 Respons- en reparatietijden

Bij het melden van een storing wordt een prioriteit aangegeven, deze prioriteit heeft te maken met de urgentie van de melding als bepaald door GVB. De herstelwerkzaamheden dienen ook binnen de opgegeven totale reparatietijd uitgevoerd en afgemeld te worden door Ondernemer. In de totale reparatietijd is de responstijd inbegrepen.

Prioriteit	Responsetijd	Totale reparatietijd
1	1 hr	5 hr
2	8 hr	24 hr
3	12 hr	84 hr

Tabel 1: Responsetijden en reparatietijden

De tijden zijn aangegeven in klokuren, dus als er een melding prioriteit 1 gedaan wordt om 1:30 uur, dient deze om 6:30 uur dusdanig te zijn opgelost dat normale bedrijfsvoering mogelijk is.

Prioriteit 1:

- Persoonlijk gevaar, of de bedrijfsvoering komt in gevaar. b.v. normale toegang is niet meer mogelijk, of de beveiliging en CCTV op een opstel terrein wordt gesaboteerd;
- De Veiligheid van mens of de locatie is in gevaar;
- Er is sprake van schade of gevolgschade;
- Binnen 1 uur aanwezig, binnen 5 uur dient de situatie dusdanig opgelost zijn dat normale bedrijfsvoering mogelijk is.

Prioriteit 2:

- Bedrijfsvoering is mogelijk, echter met meer effort en/of kosten. b.v. uitval van een kaartlezer, of camera.
- Geen direct risico voor de veiligheid van mens of de locatie.
- Binnen enkele uren sprake van schade of gevolgschade.
- Binnen 8 uur aanwezig, binnen 24 uur dient de situatie dusdanig opgelost zijn dat normale bedrijfsvoering mogelijk is.

Prioriteit 3:

- Overige storingen. b.v. uitval van een backup-batterij
- Binnen 12 uur aanwezig, binnen 84 uur dient de situatie opgelost te zijn.

5.2.2 *Responstijden bij overige werkzaamheden*

Voor overige werkzaamheden zullen response-, lever- en reparatietijden in overleg worden bepaald, waarbij redelijkheid en billijkheid de leidraad is.

5.2.3 *Levertijden bedrijfspassen*

Opdrachtnemer levert wekelijks op een door GVB te bepalen dag de bedrijfspassen gebruiksklaar aan die de voorgaande kalenderweek zijn aangevraagd.

5.2.4 *Prestaties respons- en reparatietijden*

Conform de overlegstructuur vindt periodiek een beoordeling van de geleverde prestaties op het gebied van de respons- en reparatietijden van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI is daarvoor maatgevend.

KPI Respons-, en reparatietijden

Definitie: Opdrachtnemer zal per kalendermaand middels rapportage aantonen wat de respons- en reparatietijden zijn van de door de Opdrachtnemer uitgevoerde herstelwerkzaamheden. Uit de rapportage moet blijken welke herstelwerkzaamheden binnen de gestelde respons- en reparatietijden zijn uitgevoerd en welke niet. Bij het overschrijden van respons- en reparatietijden moet ook duidelijk zijn hoeveel de overschrijding in uren is. De maximale overschrijding is 50% van de gestelde respons- en reparatietijden.

Meetmethodiek: Controle van de door de Opdrachtnemer gerapporteerde respons-, en reparatietijden wordt gedaan door een vergelijking met de gegevens uit het systeem dat gebruikt wordt voor het melden en afmelden van storingen (TOPdesk). Dit wordt separaat per storing gedaan. De starttijd van de responstijd en de totale reparatietijd is het tijdstip waarop een storing is gemeld. Binnen de responstijd zal de storing in behandeling worden genomen en ter plaatse worden aangevangen met de herstelwerkzaamheden. De herstelwerkzaamheden dienen vervolgens binnen de totale reparatietijd uitgevoerd en afgemeld te worden.

Om discussie te voorkomen dienen de storingen consequent in behandeling te worden genomen en afgemeld. Registratie van het tijdstip van in behandeling nemen en het afmelden van storingen vindt plaats in het systeem dat gebruikt wordt voor het melden van storingen (TOPdesk).

Norm:

Zeer goed	=	Alle storingen zijn binnen de gestelde respons- en reparatietijd verholpen.
NORM = Goed	=	Maximaal 3 storingen met een overschrijding die niet meer bedraagt dan 50% van de gestelde respons- en reparatietijden.
Te verbeteren	=	Maximaal 6 storingen met een overschrijding die niet meer bedraagt dan 50% van de gestelde respons- en reparatietijden of maximaal 3 storingen met een overschrijding die meer bedraagt dan 50% van de gestelde respons- en reparatietijden.
Afbreukrisico	=	Meer dan 6 storingen met een overschrijding die niet meer bedraagt dan 50% van de gestelde respons- en reparatietijden of meer dan 3 storingen met een overschrijding die meer bedraagt dan 50% van de gestelde respons- en reparatietijden.

Verantwoordelijkheid: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een goede tijden-administratie. Binnen 1 week na het eindigen van een kalendermaand rapporteert de Opdrachtnemer hierover aan GVB.

Frequentie KPI score bepaling (tevens meetperiode): elk tactisch overleg worden de prestaties van de afgelopen maanden besproken. Zie verder “Beoordeling”.

5.2.5 *Prestaties systeembeschikbaarheid*

Conform de overlegstructuur vindt periodiek een beoordeling van de geleverde prestaties op het gebied van de systeembeschikbaarheid plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend.

KPI Beschikbaarheid

Definitie: Per locatie zullen de verschillende Installaties separaat van elkaar functioneren gedurende $\geq 99\%$ per maand.

Meetmethodiek: Meten van het percentage wordt gedaan op basis van het aantal uren dat het systeem niet functioneerde tijdens de kalendermaand. Van toepassing is de formule:
 $\text{Beschikbaarheid in \%} = (\text{Totale uren in de maand} - \text{Storingstijd in uren}) / (\text{Totale uren in de maand}) * 100\%$. Om discussie te voorkomen gelden de tijden van het optreden en het opheffen van de storingen. Registratie van de tijden van het optreden en het opheffen van de storingen vindt plaats in het log van het betreffende systeem.

Norm:

Zeer goed = score tussen 99% en 100%

NORM = Goed = score tussen 90% en 99%

Te verbeteren = score tussen 80% en 90%

Afbreukrisico = score lager dan 80%

Verantwoordelijkheid: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het exporteren en inzichtelijk maken van het log van het betreffende systeem. Binnen 1 week na het eindigen van een kalendermaand rapporteert de Opdrachtnemer hierover aan GVB.

Frequentie KPI score bepaling (tevens meetperiode): elk tactisch overleg worden de prestaties van de afgelopen maanden besproken. Zie verder “Beoordeling”.

5.2.6 *Prestaties preventief onderhoud*

Conform de overlegstructuur vindt periodiek een beoordeling van de geleverde prestaties op het gebied van het uitgevoerde preventief onderhoud door Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI is daarvoor maatgevend.

KPI Preventief onderhoud

Definitie: Opdrachtnemer zal uiterlijk in het derde kwartaal van het kalenderjaar al het preventief onderhoud uitgevoerd hebben. Middels een totaalrapport dient samenvattend te worden aangetoond wat de resultaten zijn van alle uitgevoerde preventief onderhoud. Er dient per locatie inzichtelijk worden gemaakt of er afwijkingen tijdens de inspectie van Opdrachtnemer zijn geconstateerd en wat de huidige staat van de Installatie is. Uit de rapportage per locatie moet meer gedetailleerd blijken wat de geconstateerde afwijkingen zijn en een eventuele onderbouwing van de huidige staat van de Installatie.

Meetmethodiek: Het moment van gereed melding van alle preventief onderhoud en ontvangen van alle rapportage. Op de uitvoering vindt door GVB controle plaats door middel van steekproeven op het uitvoeren van het gepland preventief onderhoud. Dit kan worden gedaan door een inspecteur, de beheerder Vastgoed of de bedrijfsalarmcentrale.

Om discussie te voorkomen dient er accurate planning van het gepland preventief onderhoud worden verstrekt. Eventuele wijzigingen dienen voor het aanvangen of het eerder gepland aanvangen van het preventief onderhoud gemeld te worden met een bijgewerkte planning.

Norm:

Zeer goed = Al het preventief onderhoud is uitgevoerd, afgerond en alle rapportages zijn verstrekt vóór het vierde kwartaal van het kalenderjaar.

NORM = Goed = Al het preventief onderhoud is na het begin van het vierde kwartaal van het kalenderjaar met maximaal 14 dagen uitloop uitgevoerd en afgerond inclusief de verstrekking van alle rapportages.

Te verbeteren = Al het preventief onderhoud is na het begin van het vierde kwartaal van het kalenderjaar met maximaal 28 dagen uitloop uitgevoerd en afgerond inclusief de verstrekking van alle rapportages.

Afbreukrisico = Al het preventief onderhoud is na het begin van het vierde kwartaal van het kalenderjaar na meer 28 dagen uitloop uitgevoerd en afgerond inclusief de verstrekking van alle rapportages.

Verantwoordelijkheid: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en bijhouden van een goede planning. In het vierde kwartaal van het voorgaande kalenderjaar rapporteert de Opdrachtnemer hierover aan GVB.

Frequentie KPI score bepaling (tevens meetperiode): in het eerstvolgende tactisch overleg, na uitvoering en afronding van het preventief onderhoud, worden de prestaties besproken. Zie verder "Beoordeling".

5.2.7 *Prestaties beheerbeveiligingsinstallaties*

Conform de overlegstructuur vindt periodiek een beoordeling van de geleverde prestaties op het gebied van het beheer van de beveiligingsinstallaties door Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI is daarvoor maatgevend.

KPI Beheer beveiligingsinstallaties

Definitie: Opdrachtnemer zal per kalendermaand middels rapportage aantonen wat per week de uitgevoerde beheerwerkzaamheden zijn. De beveiligingsinstallaties dienen optimaal te werken en onderling afgestemd te zijn met de gebruikers. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het doorvoeren van verbeteringen in beveiligingsinstallaties. Uit de rapportage moet blijken wat de staat is van de deelsystemen, welke beheertaken en verbeteringen zijn uitgevoerd en welke niet.

Meetmethodiek: Beoordeling van de verantwoording van de uitgevoerde beheerwerkzaamheden. Op de uitvoering van beheerwerkzaamheden door de Opdrachtnemer vindt controle plaats door middel van steekproeven. Dit kan worden gedaan door de beheerder Vastgoed, de bedrijfsalarmcentrale of een specialist.

Om discussie te voorkomen dient er een accurate inventarisatie te worden uitgevoerd en bijgehouden. Per onderdeel en deelsysteem dienen de beheertaken inzichtelijk te worden gemaakt met een inschatting van de duur en frequentie van de uit te voeren beheerwerkzaamheden. Eventuele wijzigingen worden pas doorgevoerd na overleg en akkoord van GVB.

Norm:

Zeer goed = Alle beheerwerkzaamheden zijn uitgevoerd conform de geïnterviewde duur en frequentie en de beveiligingsinstallaties zijn optimaal afgestemd op de gebruikers.

NORM = Goed = De beheerwerkzaamheden zijn grotendeels uitgevoerd conform de geïnterviewde duur en frequentie en de beveiligingsinstallaties zijn grotendeels afgestemd op de gebruikers.

Te verbeteren = De beheerwerkzaamheden zijn minimaal uitgevoerd conform de geïnterviewde duur en frequentie en de beveiligingsinstallaties zijn verminderd afgestemd op de gebruikers.

Afbreukrisico = De beheerwerkzaamheden zijn nauwelijks uitgevoerd conform de geïnterviewde duur en frequentie en de beveiligingsinstallaties zijn verminderd afgestemd op de gebruikers.

Verantwoordelijkheid: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren en bijhouden van een goede inventarisatie. In het laatste kwartaal van het voorgaande kalenderjaar rapporteert de Opdrachtnemer hierover aan GVB.

Frequentie KPI score bepaling (tevens meetperiode): elk tactisch overleg worden de prestaties van de afgelopen maanden besproken. Zie verder "Beoordeling".

5.3 Beoordeling

5.3.1 Beoordeling

Tijdens elk tactisch overleg wordt gekeken naar de prestaties van de respons- en reparatietijden, de systeembeschikbaarheid, preventief onderhoud en het beheer van de beveiligingsinstallaties. Opdrachtnemer legt de behaalde prestaties en uitgevoerde werkzaamheden schriftelijk vast. Opdrachtnemer heeft de verplichting om indien de afgesproken norm van de prestatie-indicator niet is behaald, binnen één (1) maand na vaststelling van de afwijking het prestatieniveau op de afgesproken norm te krijgen.

Indien de norm drie (3) maanden op rij of drie (3) maal in zes (6) maanden niet wordt gehaald, stelt Opdrachtnemer een Verbeterplan op met de daarbij behorende oplostermijn zodat het service level conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt.

5.3.2 Malus

GVB hecht zeer grote waarde aan de Beschikbaarheid, de Betrouwbaarheid en de Nauwkeurigheid van de Beveiligingsinstallaties

Malus

- Indien Opdrachtnemer er **niet** in slaagt om gedurende een meetperiode (kalendermaand) alle KPI's op tenminste het niveau Te verbeteren te realiseren, verstuurt Opdrachtnemer een **credit** factuur. De credit factuur bedraagt de waarde van 10% (tien procent) van de kosten die behoren bij de werkzaamheden van de KPI waarop afbreuk is gedaan over de betreffende meetperiode.
 - Oplopend: voor elke volgende periode dat deze situatie zich voordoet stijgt de waarde met steeds 3% (drie procent) van de kosten die behoren bij de werkzaamheden van de KPI waarop afbreuk is gedaan, gerekend over de betreffende meetperiode, tot een maximum van 40%.

De malus bedragen zijn na afloop van de betreffende meetperiode onmiddellijk opeisbaar zonder dat daarvoor een ingebrekestelling of andere voorafgaande verklaring in de zin van artikel 6:80 BW nodig is.

5.4 Overlegstructuren, contactpersonen en correspondentie

Zo spoedig mogelijk na de definitieve gunning vindt er een eerste overleg plaats waarbij de Installatiebeheerder en contractverantwoordelijke van GVB aanwezig zijn. Van de Opdrachtnemer verwacht GVB de projectleider, eventueel zijn vervanger, de contractverantwoordelijke of leidinggevende van de projectleider en de installateur/monteur die hoofdzakelijk voor deze opdracht ingezet zal worden. Het doel van deze meeting is het finetunen van:

- de communicatie structuur,
- de initiële onderhoudsplanning,
- het uitwisselen van informatie.

5.4.1 Operationeel overleg

Er vindt een maandelijks operationeel overleg met de installatiebeheerder en de bedrijfsalarmcentrale van GVB plaats.

Het doel van het operationeel overleg is onder meer:

- het doorlopen van de opgetreden en openstaande storingen;
- het doornemen van de uitgevoerde en openstaande beheerwerkzaamheden;
- het doorlopen van het preventief onderhoud;
- het verbeteren van de communicatie en installatie;
- Het bijhouden van de actiepunten
- toekomstige uitbreidingen en aanpassingen aan de Installatie.

Het operationeel overleg kan op termijn met wederzijds goedvinden met grotere intervallen plaatsvinden.

5.4.2 Tactisch overleg

Er vindt een driemaandelijks tactisch overleg met de installatiebeheerder en de contractverantwoordelijke van GVB plaats.

Het doel van het tactisch overleg is onder meer:

- het doorlopen van de planning en voortgang;
- Financieel overzicht van het afgelopen kwartaal: opdrachtnemer verstrekt die minimaal 1 week vóór het geplande overleg;
- het doornemen van de verbeteringen die voortvloeien uit de beheerwerkzaamheden;
- het verbeteren van de communicatie en installatie;
- het bespreken van rapportages en de beschikbaarheid;
- toekomstige uitbreidingen en aanpassingen aan de Installatie;
- Opdrachtnemer houdt het verslag / de notulen bij en verstrekt die uiterlijk 5 dagen na het overleg.

Het tactisch overleg kan op termijn met wederzijds goedvinden met grotere intervallen plaatsvinden.

5.4.3 Strategisch overleg

Er vindt jaarlijks een strategisch overleg plaats met de; projectmanager en accountmanager.

Het doel van het strategisch overleg is onder meer

- De voortgang van de samenwerking en de werkzaamheden bespreken;
- Prognose volgende jaren van geplande werkzaamheden en het MJOP;
- Een analyse van de veel voorkomende storingen;
- Verbetervoorstellen;
- Ontwikkelingen in de markt en branche;
- Softwarelicenties en software onderhoudscontracten doornemen en eventueel bijstellen.

5.4.4 Rapportages

Opdrachtnemer levert volgende rapportages op:

- Weekplanning op donderdag (zodat deze vrijdag behandeld kan worden);
- Maandrapportages storingen en rapportages preventief onderhoud;
- Maandrapportages respons- en reparatietijden;
- Maandrapportages beheerwerkzaamheden;
- Maandrapportages functioneren deelsystemen;
- Jaarplanning van alle werkzaamheden en activiteiten in het laatste kwartaal van het voorgaande kalenderjaar;
- Open order lijst, om de verschillen tussen het orderbestand van GVB en Opdrachtnemer te minimaliseren (tactisch overleg);

- Storingsanalyse o.b.v. de meldingen, minimaal een analyse per locatie, en een sortering per artikel om inzicht te krijgen in de storingen. (Strategisch overleg en tactisch overleg);
- Overzicht van softwareprogramma's en licenties in gebruik t.b.v. de Installatie. (Inclusief aangegane verplichtingen) (Strategisch overleg)
- Tijdens projecten kan om afgeronde rapportages gevraagd worden.

Rapportages worden aangeleverd in Word of Excel formaat.

5.5 Aanpassingen van de SLA

5.5.1 Wijziging van de dienst

Wijzigingen op de SLA dienen door Partijen schriftelijk te worden overeengekomen en worden als addendum aan deze SLA toegevoegd. Onderdeel van dit addendum is een duidelijke beschrijving van wat er exact aan de SLA is gewijzigd.

5.5.2 Herziening van de SLA

De dienstverlening wordt minimaal één keer per jaar geëvalueerd waarbij de bullets in paragraaf 5.4.3 gevolgd worden. Een tussentijdse evaluatie is ook mogelijk. Partijen dienen wederzijds te verklaren (schriftelijk of via e-mail) wat de uitkomst is van hun evaluatie en of er wel of geen aanleiding bestaat tot herziening van de SLA.