

# 1. Documentgegevens

## 1.1 Algemeen

|          |                                                                                                                   |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Document | Service Level Agreement onderhoud, reinigen, keuren, leveren en plaatsen ondergrondse containers en IRDC-systemen |
| Versie   |                                                                                                                   |
| Auteur   |                                                                                                                   |
| Status   |                                                                                                                   |
|          |                                                                                                                   |

Dit “concept” SLA geeft de minimale service weer die de opdrachtgever in de definitieve versie verwerkt wil zien. Gemeente Venlo nodigt de opdrachtnemer uit om de SLA verder aan te vullen zodat gezamenlijk een heldere, duidelijke en bruikbare SLA opgesteld kan worden. De door de opdrachtnemer aangeleverde SLA maakt onderdeel uit van de beoordeling van gunningscriteria K3 Meerjarenonderhoudsplan.

Na gunning zal dit basisdocument in samenspraak met opdrachtgever definitief worden gemaakt op basis van inschrijving opdrachtnemer.

## 1.2 Distributielijst

| Naam | Functie |
|------|---------|
|      |         |
|      |         |
|      |         |
|      |         |
|      |         |
|      |         |

## 1.3 Positie Service Level Agreement en gerelateerde documenten

Deze Service Level Agreement(hierna SLA) is een losstaand document. De SLA is een onderdeel van de aanbidding die de inschrijver doet voor de Openbare Europese aanbesteding “**ondergrondse containers gemeente Venlo**”. De aanbesteding (kenmerk **80500**) is uitgebracht door de gemeente Venlo.

## 1.4 Definities

|          |                                                                                                                                                                   |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diensten | Alle door inschrijver uit te voeren werkzaamheden zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad en het Pve                                                         |
| Areaal   | Het geheel van (ondergrondse) containers, IRDC-systemen inclusief vulgraadsysteem en software applicaties zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad en het Pve |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Areaalafwijkingen               | Uitbreidingen en aanpassingen in het bestaande Areaal van (ondergrondse) containers die afwijken van het huidige Areaal en een mogelijk effect hebben op de wijze van Service verlening en levering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ondergrondse container          | <p>Een onder-lossende ondergrondse afvalcontainer die opgebouwd is uit de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een veiligheidsvoorziening, en of invalbeveiliging, type klapvloer;</li> <li>- Een uitneembare stalen binnen container;</li> <li>- Een opnamesysteem, type 3-haak;</li> <li>- Een voetgangersplatform, putrand en stelpoten;</li> <li>- Een inwerpzuil, type dubbelschalige trommel</li> <li>- Een uitneembare vulgraadmeter (alleen bij PMD en restafval)</li> <li>- Een IRDC-systeem (alleen bij PMD en restafval)</li> </ul> |
| IRDC-systeem                    | Systeem voor Identificatie, Registratie en Data Communicatie inclusief IRDC-lezer en vulgraadmeter, waarbij gecommuniceerd wordt met het CMS. Bedoeld voor toegangscontrole en registratie gebruiksgegevens en levering van Data. Voldoet aan STOSAG en is geschikt voor de in STOSAG voorgeschreven afvalpassen (ISO 14443, type A). Het IRDC-systeem is op afstand uitleesbaar via een reguliere data communicatie voorziening.                                                                                                                                           |
| Externe factor                  | Alle factoren die vanuit de software niet herkend worden, waardoor de container niet beschikbaar is. Denk hierbij aan verklemmingen, vervuiling van de sensoren et cetera.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Fabricage fouten                | Een gebrek aan de hardware die veroorzaakt is tijdens de fabricage en een deugdelijke werking conform functionele eisen niet mogelijk maakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Garantie</b>                 | De periode dat inschrijver garant staat dat geen fabricagefouten in de geleverde (ondergrondse) containers en hardware zit. Indien er binnen deze periode fabricage fouten worden geconstateerd staat inschrijver garant voor een kosteloze omwisseling of reparatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Garantietermijn</b>          | De termijn waarop aanspraak gemaakt kan worden op garantie, deze start vanaf levering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Levensduur                      | De gegarandeerde periode dat de geleverde elektronica voldoet aan de functionele eisen vanuit de opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hardware IRDC-systeem           | Alle elektronica die vallen onder de aanbesteding, niet zijnde de software applicaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Hardware ondergrondse container | De levering van (ondergrondse) containers, betonputten en losse onderdelen van (ondergrondse) container(zie Pve)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Misbruik                        | Het op onjuiste wijze gebruiken van de (ondergrondse) container, hardware en software wat leidt tot storingen en permanente schade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Onderhoud 0 <sup>e</sup> lijns  | Initiële controles op storingen die het gevolg kunnen zijn van Externe factoren, die zullen worden opgelost door gemeente Venlo en/of inzameelaar..                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Onderhoud 1 <sup>e</sup> lijns  | Het oplossen van alle storingen die niet afgemeld zijn onder Onderhoud 0 <sup>e</sup> lijns                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Onderhoud 2 <sup>e</sup> lijns  | Systeem analyses en structurele fouten op hardware en software.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Onderhoud software              | Alle remote updates en upgrades van de software en embedded software applicaties die gedurende de looptijd van de SLA worden doorgevoerd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Software                        | Alle applicaties die door Opdrachtnemer zijn ontwikkeld en/of worden onderhouden en waarbij Opdrachtgever niet-exclusieve gebruikersrechten heeft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Oplostijd                       | De tijd tussen de melding en de oplossing van de storing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Overmacht                       | De situatie waarbij partijen niet aansprakelijk zijn voor niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving van deze SLA. Tot overmacht wordt in ieder geval (maar niet uitsluitend) gerekend oorlogen, natuurrampen, stakingen (van het eigen personeel), een pandemie (voor zover dit de bedrijfsvoering van inschrijver belemmert), gebrek aan producten als gevolg van aantoonbaar extern veroorzaakte supply chain problematiek. Partijen zullen elkaar spoedig op de hoogte stellen indien er sprake is van een overmacht situatie.                             |
| Reactietijd                     | De tijd waarbij inschrijver moet reageren op de melding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Storingsafhandeling                            | Storingsafhandeling: Het oplossen van een storing door inschrijver en gemeente Venlo conform de afspraken in de SLA. De verantwoordelijkheid is afhankelijk van het door gemeente Venlo gekozen level van service, de verdeling van het Onderhoud 1e en 2e lijns en de priorisering van deze storing.                                                                                                                                     |
| Tijd                                           | Tijdseenheid is kalenderdagen en uren. Als werktijden bedoelt zijn wordt dit specifiek vermeld                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Urgente storingen ondergrondse container       | Storing aan ondergrondse container waardoor er niet gestort kan worden. Een storing waardoor de ondergrondse container een direct gevaar is voor de gebruiker, inzamelaar of omstanders.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Niet urgente storingen ondergrondse containers | Storing aan ondergrondse container waardoor er wel gestort kan worden maar het inzamelproces kan verstoren. De container is veilig voor bewoners, omstanders en de inzamelaar.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Urgente storingen IRDC-systeem                 | Storing aan IRDC-systeem waarbij de toegang tot de inwerpzuil wordt geblokkeerd danwel niet gestort kan worden of als er geen registratie plaatsvindt door storingen in de hardware..                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Niet urgente storingen IRDC-systeem            | Storingen aan IRDC-systeem, er kan wel gestort en geregistreerd worden, maar de vulgraadmeter werkt niet. Alle storingen op systemen die geen directe invloed hebben op het inzamelingsproces. Alle niet hiervoor genoemde storingen.                                                                                                                                                                                                     |
| Vulgraadmeter                                  | Een systeem dat de vulgraad in een afvalcontainer bepaalt door periodiek metingen te verrichten en deze via het geïntegreerde modem te communiceren.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Technische staat                               | De technische staat van de ondergrondse container en het IRDC-systeem waarbij rekening gehouden wordt met het veilig gebruik van de container door de bewoner, het veilig kunnen ledigen door de inzamelaar en het goed functioneren van de ondergrondse container. De technische staat van losse onderdelen van de container moeten geen nadelig effect hebben op andere onderdelen van de container, waardoor deze eerder gaan slijten. |
| <b>Onderhoud correctief</b>                    | Het verhelpen van storingen in de 1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> lijn door de inschrijver                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Preventief onderhoud</b>                    | Jaarlijks onderhoud aan de ondergrondse container en IRDC-systeem met als doel om de levensduur van de container te verlengen. Werkzaamheden staan in leidraad en het Pve                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 2. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft het service level van de dienstverlening van inschrijver aan Opdrachtgever.

De SLA is onderdeel van de Overeenkomst die inschrijver en Opdrachtgever op [...] hebben gesloten en waarin de voorwaarden van de hiervoor genoemde dienstverlening zijn opgenomen.

### 2.1 Doel van de SLA

Deze SLA heeft als doel om bindende kwalitatieve en kwantitatieve afspraken te maken over de kwaliteitsparameters voor het dienstenniveau en de rapportage. Uiteindelijk doel: verbetering en monitoring van kwaliteit en uitvoering van de dienstenverlening(preventief- en correctiefhoud, reinigen en keuren (ondergrondse) containers.

### 2.2 Ingangs- en einddatum

Deze SLA is onderdeel van de overeenkomst tussen inschrijver en gemeente Venlo voor de Openbare Europese Aanbesteding "Ondergrondse containers gemeente Venlo". De ingangs- en einddatum van de SLA zijn gelijk aan de ingangs- en einddatum van de overeenkomst.

## 2.3 Garantie

Er wordt een garantie van 10 jaar afgegeven op de ondergrondse container (metaal, verzinking en coating) en 5 jaar op bewegende onderdelen, zowel op deugdelijke werking als tegen corrosie.

Er wordt een garantie van 15 jaar afgegeven op fabricagefouten, scheurvorming, betonrot en waterdichtheid van de betonput.

De garantie op het IRDC-systeem en vulgraadmeter is 6 jaar.

# 3. Dienstverlening

## 3.1 Omschrijving van de dienst

De dienstverlening bestaat uit het uitvoeren van de onderstaande dienstverleningen

1. Periodiek onderhoud
2. Reinigen (ondergrondse) containers
3. Keuren (ondergrondse) containers
4. Correctief onderhoud, afhandelen storingen (onderhoud 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijns)
5. Leveren (ondergrondse) containers
6. Plaatsen ondergrondse containers
7. Leveren en inbouwen IRDC-systemen

### 1. Periodiek onderhoud

In het eerste jaar dient de opdrachtnemer het hele areaal van containers, aan de hand van preventief onderhoud, in beeld te brengen en onder te verdelen in een categorie, zie introductie werkwijze leidraad

De volgende werkzaamheden worden éénmaal per jaar uitgevoerd:

- Preventief onderhoud op locatie van de (ondergrondse) containers inclusief controle functioneren IRDC-systeem, incl vulgraadmeter .
- De werkzaamheden voor preventief onderhoud omvatten in ieder geval:
  - Het smeren en afstellen van de mechanische onderdelen van de inwerpzuil;
  - Het smeren en afstellen van alle bewegende delen van de container;
  - Het vastzetten van loszittende bouten en moeren;
  - De werking van de veiligheidsvloer;
  - Controle of er geen water in de betonput kan lopen;
  - De aansluiting op het maaiveld;
  - Het preventief vervangen van onderdelen, na verlopen garantietermijn, om een goede werking te waarborgen.
  - Rapportage van de technische- en esthetische staat (per container) inclusief uitgevoerde werkzaamheden en bijzonderheden, waarbij de containers in verdeeld worden in 1 van de 4 categorieën.
  - Daarnaast dienen alle relevante preventieve werkzaamheden te worden verricht die nodig zijn om te kunnen borgen dat de ondergrondse containers tot ten minste de volgende preventieve onderhoudsronde naar behoren blijven functioneren conform de eisen benoemd in dit programma van eisen en leidraad
  - Bovenstaande werkzaamheden rapporteert opdrachtnemer, met een frequentie 1x per 6 maanden, in het paspoort van betreffende OGI in het beheerapplicatie van opdrachtgever.

De Opdrachtnemer vervangt preventief onderdelen waarvan redelijkerwijs verwacht kan worden dat zij op korte termijn defect raken en de goede werking van de container of het IRDC-systeem en vulgraadmeter belemmeren. In de maandrapportage worden hiervoor beelden als prestatieverklaring overlegd.

## 2.Reinigen ondergrondse containers

De Opdrachtnemer reinigt jaarlijks alle containers, voetgangersplatform en putten. Hieronder wordt verstaan het reinigen van alle vaste en bewegende onderdelen die zich zowel binnen als buiten de container bevinden.

In de maandrapportage worden hiervoor beelden als prestatieverklaring overlegd.

De Opdrachtnemer zorgt zelf voor het schoonmaakwater en voor de afvoer van het vervuild water op milieuverantwoorde manier conform geldende wet- en regelgeving.

Het schoonmaken gebeurt in een gesloten kringloop waarbij wordt voorkomen dat het schoonmaakwater wordt gemorst. Het lozen van afvalwater op straatkolken is niet toegestaan.

Het water bij het reinigen dient tussen de 60° en 90° graden Celsius te zijn.

De opdrachtnemer gebruikt biologisch afbreekbare reinigingsmiddelen bij het reinigen van de containers en putten.

## 3.Keuren ondergrondse containers

De opdrachtnemer voert jaarlijks een TUV keuring uit bij alle (ondergrondse) containers binnen de gemeente Venlo.

## 4.Correctief onderhoud, afhandeling onderhoud 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijns

Het correctief onderhoud wordt conform de eisen uit het Pve en leidraad uitgevoerd.

Opdrachtgever fungeert als eerste aanspreekpunt voor inwoners bij storingen, klachten en andersoortige problemen. Opdrachtgever onderzoekt de storingsmelding/klacht, probeert de oorzaak vast te stellen en zo mogelijk de storing te verhelpen. Alle storingen die daarmee niet zijn opgelost worden via een melding in het meldingsstelsel (SaaS-oplossing) van de opdrachtgever door de opdrachtnemer opgepakt.

## 5.Leveren (ondergrondse) containers

De levering van ondergrondse containers is in het Pve uitgeschreven.

## 6. Plaatsen van ondergrondse containers

Het plaatsen van de ondergrondse containers is in het Pve uitgeschreven

## 7.Levering en inbouw IRDC-systemen

De eisen van levering van IRDC-systemen zijn in het Pve uitgeschreven. Het inbouwen van (bestaande) IRDC-systemen in (bestaande) ondergrondse containers is in het Pve uitgeschreven.

### 3.2 Eigendom ondergrondse containers, hardware en software

De ondergrondse containers en IRDC-systemen inclusief vulgraadmeters zijn eigendom van de gemeente Venlo. De software (dashboard IRDC-systeem en containermanagementsysteem(CMS) is eigendom van de inschrijver.

## 4.Storing afhandeling

Opdrachtgever fungeert als eerste aanspreekpunt voor inwoners bij storingen, klachten en andersoortige problemen. Opdrachtgever onderzoekt de storingsmelding/klacht, probeert de oorzaak vast te stellen en zo mogelijk de storing te verhelpen. Alle storingen die daarmee niet zijn opgelost worden via een melding in het meldingsysteem (SaaS-oplossing) van de opdrachtgever door de opdrachtnemer opgepakt. De storing afhandeling is onder te verdelen in Urgent en niet Urgent. Afhankelijk van het type lijnsonderhoud wordt de storing in behandeling genomen en afgehandeld.

### 4.1 Proces afhandeling storing

#### **0<sup>e</sup> lijns onderhoud**

De opdrachtgever verzorgt het onderhoud 0e lijns. Het onderhoud 0e lijns zijn initiële controles door opdrachtgever/ huis- aan huis- ophaaldienst veroorzaakt door externe factoren. De meest voorkomende storing hierbij is dat een vuilniszak beklemt zit in de trommel.

#### **1<sup>e</sup> lijns onderhoud**

De opdrachtnemer verzorgt het onderhoud 1e lijns op basis van full-service voor nieuwe en bestaande IRDC-systemen . Het onderhoud 1e lijns voor nieuwe IRDC-systemen zijn alle storingen die niet onder het onderhoud 0e lijns vallen en niet te maken hebben met structurele fouten op de hardware en software van het IRDC-systeem. De opdrachtnemer beoordeelt of een melding in het dashboard IRDC-systeem valt onder een melding onderhoud 1e lijns. Is dit het geval dan wordt de melding conform het PVe en SLA opgepakt. Een onderhoud 1e lijns melding kan ook door de opdrachtgever in het CMS worden gezet.

#### **2<sup>e</sup> lijns onderhoud**

De opdrachtnemer verzorgt het onderhoud 2e lijns op basis van full-service voor nieuwe IRDC-systemen. Het onderhoud 2e lijns zijn systeem controles op hardware en software fouten van nieuwe IRDC-systemen. De opdrachtnemer zorgt dat geconstateerde fouten bij het onderhoud 2e lijns conform Leidraad, Pve en SLA worden opgepakt.

Storingsmeldingen moeten middels het IRDC-systeem snel en duidelijk zichtbaar zijn voor zowel de opdrachtnemer als opdrachtgever, zodat hier op geacteerd kan worden (1e lijns).

De gegevens moeten zichtbaar zijn in het dashboard IRDC-systeem en containermanagementsysteem

## 4.2 Bereikbaarheid

Er is één centraal aanspreekpunt voor de uitvoering van de opdracht. Dit aanspreekpunt is op werkdagen tijdens kantooruren (8:00 en 17:00) bereikbaar op:

- Telefoonnummer:
- Emailadres: .

## 4.3 Reactietijd

Storingen in een geautomatiseerde omgeving zijn helaas niet uit te sluiten. Doet zich een storing voor dan is het zaak hier snel en adequaat op te reageren om de uitval zo klein mogelijk te houden. De storing afhandeling is onder te verdelen in Urgent en niet Urgent. Bij de hardware wordt onderscheid gemaakt tussen de ondergrondse container en het IRDC-systeem inclusief vulgraadmeter. Voor de software wordt geen onderscheid gemaakt tussen de software van het IRDC-systeem en de vulgraadmeter.

In de onderstaande tabel wordt de reactie tijd van de urgente en niet urgente storingen weergegeven.

| Type storing | Reactie tijd service level   | Reactietijd norm | Oplostijd service level  | Oplostijd norm | Terugkoppeling                    |
|--------------|------------------------------|------------------|--------------------------|----------------|-----------------------------------|
| Urgent       | Binnen 60 minuten na melding | 90%              | Binnen 24 uur na melding | 90%            | Elke 8 uur                        |
| Niet Urgent  | Binnen 8 uur na melding      | 90%              | Binnen 36 uur na melding | 95%            | Halve dag voor verlopen oplostijd |

De beschikbaarheid wordt berekend volgens onderstaande formule:

$$\text{Responsetijd storing} = \frac{\text{Aantal storing} > \text{responsetijd}}{\text{Totaal aantal storingen}} \times 100$$

De oplostijd wordt berekend volgens onderstaande formule:

$$\text{Oplostijd storing} = \frac{\text{Aantal storing} > \text{oplostijdtijd}}{\text{Totaal aantal storingen}} \times 100$$

Voor de bepaling van het tijdstip van de melding wordt gebruik gemaakt van het tijdstip van de ticket-id.

De responsetijd start op het moment dat de Servicedesk van de inschrijver de melding van de storing aanneemt. De herstelltijd eindigt op het moment dat wij de storing afmelden in het CMS.

#### 4.4 KPI's

De KPI's zijn bedoeld om de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen en ervoor te zorgen dat bewoners de aanwezige ondergrondse containers inclusief IRDC-systemen en vulgraadmeters zo maximaal mogelijk kunnen gebruiken en de inzamelaar de containers zo efficiënt mogelijk en veilig kan ledigen.

|                                                                                  | Norm  | Oplostijd service level                                                                                  | Opmerkingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oplossingssnelheid storingen Urgent                                              | 90%   | Binnen 24 uur na melding                                                                                 | Opdrachtgever is akkoord met de afmelding. De melding wordt in ieder geval afgemeld in het meldingssysteem van de gemeente Venlo. De opdrachtnemer zorgt ook voor de afmelding in het CMS.                                                                                                                                                      |
| Oplossingssnelheid storingen niet Urgent                                         | 95%   | Binnen 72 uur na melding                                                                                 | Opdrachtgever is akkoord met de afmelding. De melding wordt in ieder geval afgemeld in het meldingssysteem van de gemeente Venlo. De opdrachtnemer zorgt ook voor de afmelding in het CMS.                                                                                                                                                      |
| Aanlevering bewijslast werkzaamheden correctief onderhoud en reinigen containers | 100%  | Voor correctief onderhoud bij voorstel offerte. Voor reinigen binnen 2 weken na uitvoering werkzaamheden | Bewijslast met foto's onderbouwen                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tijdig en volledig aanleveren rapportages                                        | 100%  | Volgens eisen Pve en leidraad                                                                            | Zie hoofdstuk Rapportages en Communicatie voor verdere praktische invulling                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Functioneren IRDC-systeem en vulgraadmeter                                       | 99,7% | Zie oplossingsnelheid storingen Urgent                                                                   | Maximaal storingsduur van 27 uur per jaar per IRDC-systeem en vulgraadmeter. Storingen die worden veroorzaakt door een oorzaak waar de opdrachtnemer geen invloed op heeft (overmacht) valt hierbuiten. De opdrachtnemer dient in voorkomende gevallen aan te tonen dat de oorzaak buiten zijn invloedsfeer valt.                               |
| Functioneren ondergrondse containers inclusief IRDC-systeem en vulgraadmeter     | 99%   | Zie oplossingsnelheid storingen Urgent                                                                   | Maximaal mogen op geen enkel moment in het jaar meer dan 1% van alle ondergrondse containers inclusief IRDC-systemen wegens onderhoud of een storing buiten gebruik zijn, waardoor de bewoners de container niet kunnen gebruiken. Overmacht valt hier buiten. De opdrachtnemer dient aan te tonen dat de oorzaak buiten zijn invloedsfeer valt |
| Leveren van OGI (bestaande put)                                                  | 100%  | 12 weken                                                                                                 | Na afroep leveren <b>en plaatsen</b> ondergrondse container inclusief IRDC-systeem en vulgraadmeter                                                                                                                                                                                                                                             |
| Leveren van OGI (nieuwe put)                                                     | 100%  | 14 weken                                                                                                 | Na afroep leveren <b>en plaatsen</b> ondergrondse container inclusief IRDC-systeem en vulgraadmeter                                                                                                                                                                                                                                             |

## 4.5 Bonus / Malus regeling

Jaarlijks past opdrachtgever het volgende proces toe.

De SLA wordt elk kwartaal door de opdrachtgever beoordeeld. Het niet voldoen aan de SLA kan consequenties hebben voor de opdrachtnemer. De opdrachtgever hanteert de volgende werkwijze.

- **Stap 1: waarschuwing**  
Gemeente Venlo geeft bij opdrachtnemer aan dat één of meer van de gestelde KPI's niet zijn gerealiseerd. De opdrachtnemer krijgt dan de waarschuwing om in het volgende kwartaal alsnog aan de KPI's te voldoen. Deze stap wordt als "waarschuwing" beschouwd.
- **Stap 2: boete**  
Bij de tweede of meerdere constatering dat de opdrachtnemer onderpresteert (in het volgende kwartaal) op één of meerdere KPI's, volgt er automatisch een sanctie in de vorm van een boete. De boete is 2% van de tot dan in rekening gebrachte kosten (uitgevoerde werkzaamheden dienstverlening) van het lopende jaar.
- **Stap 3: toepassen indexering**  
Indien gedurende het lopende jaar een onderprestatie wordt geconstateerd op de normtijden van de gestelde KPI's, heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om geen indexering toe te passen.

### Bonus

Opdrachtgever wil bovenmatige prestatie belonen. De SLA kan daarom ook leiden tot de uitkering van een bonus. Dit geldt in de volgende situatie:

Indien gedurende een jaar de dienstverlening vanuit de opdrachtnemer de gestelde norm van de vastgestelde KPI's overstijgt, keert opdrachtgever een bonus van 2% over de totale jaarsom uit (over het jaar waarin wordt boven-gepresteerd). Hiervoor geldt de randvoorwaarde dat voor alle KPI's (daar waar de norm < 100%) boven de norm wordt gepresteerd. De bonus wordt ieder kwartaal gemonitord, maar wordt 1x/jaar geëffectueerd.

Presteert de opdrachtnemer conform de voorgestelde normwaarden van de KPI's, dan heeft opdrachtnemer recht op indexering van de dienstverlening.

## 5. Rapportage en communicatie

### 5.1 Rapportage

Bovengenoemde bonus/malus-regeling, dient door opdrachtnemer te worden gevisualiseerd per KPI, in een Service Level Rapportage (SLR). Deze wordt maandelijks tijdens het operationele overleg doorgenomen en besproken.

Een voorstel voor en mutaties op de wijze van registratie en de opzet van de rapportages inclusief jaaropgave dient vooraf aan de opdrachtgever ter goedkeuring te worden voorgelegd.

### 5.2 Communicatie

De volgende overlegvormen vinden plaats:

- Jaarlijks vindt er in maart een evaluatie overleg plaatst.
- Operationeel overleg(1 x per maand)
- Tactisch overleg (1 x per kwartaal)
- Strategisch overleg (1 x per 6 maanden)

De opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van het evaluatieoverleg. Het overleg kan zowel online als fysiek plaatsvinden.

Zes maanden na de start van de overeenkomst vindt er een tussentijdse evaluatie plaatst. De opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van het tussentijdse evaluatieoverleg.

## 6. Taken en verantwoordelijkheden

### **Taken en verantwoordelijkheden opdrachtnemer**

De opdrachtnemer beschrijft puntsgewijs de taken en verantwoordelijken die horen bij het uitvoeren van de dienstverlening binnen de aanbesteding.

### **Taken en verantwoordelijkheden opdrachtgever**

De opdrachtnemer geeft puntsgewijs aan welke taken en verantwoordelijkheden de opdrachtgever binnen de aanbesteding heeft.